



3 1761 11970722 2





Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761119707222>



C41  
XCG7  
- I57

Government  
Publications

95

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 32

Thursday, February 9, 1995  
Tuesday, February 28, 1995

Chair: Paul Zed

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule n° 32

Le jeudi 9 février 1995  
Le mardi 28 février 1995

Président: Paul Zed

*Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on*

## Industry

*Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'*

## Industrie

RESPECTING:

Pursuant to Standing Orders 106(1) and 106(2), election of  
Chair and Vice-Chair

Future Business

CONCERNANT:

Conformément aux articles 106(1) et 106(2) du Règlement,  
l'élection du président et du vice-président

Travaux à venir



## STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

*Chair:* Paul Zed

*Vice-Chairs:* Yves Rocheleau  
Andy Mitchell

### Members

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

### Associate Members

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi—(19)

(Quorum 9)

Santosh Sirpaul

*Clerk of the Committee*

## COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

*Président:* Paul Zed

*Vice-présidents:* Yves Rocheleau  
Andy Mitchell

### Membres

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

### Membres associés

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi—(19)

(Quorum 9)

*La greffière du Comité*

Santosh Sirpaul

Published under authority of the Speaker of the  
House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre  
des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing,  
Public Works and Government Services Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition,  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

THURSDAY, FEBRUARY 9, 1995

(62)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 9:43 o'clock a.m. this day, in Room 307, West Block, for the purpose of organization.

*Members of the Committee present:* Ed Harper, David Iftody, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt and Paul Zed.

*Acting Member present:* Alex Shepherd for Judy Bethel.

The Clerk of the Committee presided over the election of the Chair of the Committee.

On motion of Dennis Mills, it was agreed, — That Paul Zed take the Chair of this Committee as Chair.

Accordingly, Paul Zed was declared duly elected Chair of the Committee and took the Chair.

On motion of Dennis Mills, it was agreed, — Andy Mitchell be elected Vice-Chair of the Committee.

At 9:55 o'clock a.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Bill Farrell

*Clerk of the Committee*

TUESDAY, FEBRUARY 28, 1995

(63)

The Standing Committee on Industry met at 3:42 o'clock p.m. this day, in Room 308, West Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

*Members of the Committee present:* Judy Bethel, John Bryden, David Iftody, Gaston Leroux, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Tony Valeri, Paul Zed.

*Acting Members present:* Mauril Bélanger for Nick Discepola and Dick Harris for Ian McClelland.

*In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament:* Terry Thomas, Research Officer.

The Committee met to discuss its future business.

After debate, on motion of Andy Mitchell, it was agreed, — That the Committee, pursuant to recommendations contained in its report *Taking Care of Small Business* (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, commence a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing. In particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance in this area.

*It was further agreed,* — That the Clerk be instructed to invite representatives from the major banks and financial institutions to appear before the Committee on March 21, 22 and 23, 1995. The letter of invitation to contain a list of questions from the members of the Committee which are intended to be put to the witnesses during their appearance.

**PROCÈS-VERBAUX**

LE JEUDI 9 FÉVRIER 1995

(62)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie tient une séance d'organisation à 9 h 43, dans la salle 307 de l'édifice de l'Ouest.

*Membres du Comité présents:* Ed Harper, David Iftody, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt et Paul Zed.

*Membre suppléant présent:* Alex Shepherd pour Judy Bethel.

Le greffier du Comité procède à l'élection du président du Comité.

Sur la motion de Dennis Mills, il est convenu — Que Paul Zed soit élu président du Comité.

En conséquence, Paul Zed est déclaré dûment élu président du comité et il occupe le fauteuil.

Sur la motion de Dennis Mills, il est convenu, — Que Andy Mitchell soit élu vice-président du Comité.

À 9 h 55, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

*Le greffier du Comité*

Bill Farrell

LE MARDI 28 FÉVRIER 1995

(63)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 15 h 42, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed (président).

*Membres du Comité présents:* Judy Bethel, John Bryden, David Iftody, Gaston Leroux, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Tony Valeri et Paul Zed.

*Membres suppléants présents:* Mauril Bélanger pour Nick Discepola et Dick Harris pour Ian McClelland.

*Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement:* Terry Thomas, attaché de recherche.

Le Comité examine ses travaux à venir.

Après débat, sur la motion de Andy Mitchell, il est convenu, — Que le Comité, conformément aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME* (Octobre 1994) et des documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, entreprenne une étude auprès des grandes banques pour établir des repères de leur rendement en matière de financement des petites entreprises. Feraient partie de ces repères, des bulletins mensuels que publierait les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine.

*Il est également convenu,* — Que le greffier invite les représentants des grandes banques et des grandes institutions financières à comparaître devant le Comité les 21, 22 et 23 mars 1995. La lettre d'invitation doit renfermer une liste de questions que les membres du Comité entendent poser aux témoins pendant leur comparution.

At 4:13 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

À 16 h 13, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Carol Chafe

*Greffière de comité*

*Committee Clerk*

Carol Chafe

[Texte]

**EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus]

Thursday, February 9, 1995

[Traduction]

**TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique]

Le jeudi 9 février 1995

• 0945

**The Clerk of the Committee:** Members, I see a quorum. Pursuant to Standing Order 106, your first item of business is to elect a chairman. I am ready to receive motions to that effect.

**An hon. member:** On a point of order, Mr. Clerk, I recommend we go to a secret ballot for the nomination and election of a chairman.

**The Clerk:** As the clerk, I can only entertain a motion to elect a chair.

**Mr. Mills (Broadview—Greenwood):** I move that Mr. Paul Zed be elected chairman of the committee.

Motion agreed to

**The Clerk:** I declare Mr. Paul Zed duly elected chairman of the committee and invite him to take the chair.

**The Chairman:** Thank you for that outstanding vote of confidence.

I think we also have another matter of business. Members will know that since I previously occupied the position of vice-chairman on the government side, we will require a vice-chairman. I would be pleased to entertain a motion for the vice-chairman of the committee.

**An hon. member:** I would put forward the name of Mr. Andy Mitchell.

Motion agreed to

**The Chairman:** Mr. Mitchell, congratulations, you are the new vice-chairman.

Is there any other business that needs to come before this meeting before we adjourn?

**Mr. Schmidt (Okanagan Centre):** Are there any other officers who need to be elected at this meeting?

**The Chairman:** No. I would suggest to you that by virtue of the existing rules the vice-chairman would become part of the steering committee and all other matters would remain as they were prior to the chair being vacated before the recess. So you would be on the steering committee, the vice-chairman, Mr. Rocheleau, would be on the steering committee, myself, the parliamentary secretary, Mr. Mitchell, and I'm not sure, who was the other one?

**The Clerk:** Mr. Murray.

**The Chairman:** Mr. Murray. That would comprise the steering committee, who will look at future business for this committee.

If there is no further business to come before the committee, I will entertain a motion to adjourn.

**Le greffier du Comité:** Honorables députés, il y a quorum. En conformité de l'article 106 du Règlement, le choix d'un président est le premier sujet à l'ordre du jour. Je suis prêt à recevoir les motions à cet effet.

**Une voix:** Un rappel au Règlement, monsieur le greffier. Je propose que le comité tienne un vote secret pour la mise en nomination et l'élection du président.

**Le greffier:** En ma qualité de greffier, je ne puis que recevoir les motions visant l'élection d'un président.

**M. Mills (Broadview—Greenwood):** Je propose que M. Paul Zed soit élu président du comité.

La motion est adoptée

**Le greffier:** Je déclare M. Paul Zed dûment élu président du comité et l'invite à prendre le fauteuil.

**Le président:** Merci de la confiance que vous m'avez manifestée.

Je crois qu'il y a une autre question à l'ordre du jour. Mes collègues se souviendront que puisque j'étais auparavant vice-président, représentant le parti ministériel, il faudra élire un nouveau vice-président pour me remplacer. Je suis prêt à recevoir des motions à cet effet.

**Une voix:** Je propose que M. Andy Mitchell soit élu à ce poste.

La motion est adoptée

**Le président:** Félicitations, monsieur Mitchell, vous êtes le nouveau vice-président.

Y a-t-il d'autres questions à l'ordre du jour?

**M. Schmidt (Okanagan-Centre):** Doit-on élire quelqu'un à un autre poste aujourd'hui?

**Le président:** Non. Je crois que conformément au Règlement, le président deviendra membre du comité directeur et rien d'autre ne changera. Nous fonctionnerons comme nous le faisons avant que le président ne démissionne avant le congé. Ainsi, vous, monsieur Schmidt, ferez partie du comité directeur, tout comme le vice-président, M. Rocheleau, moi-même, le secrétaire parlementaire, M. Mitchell, et... Qui était l'autre?

**Le greffier:** Monsieur Murray.

**Le président:** Monsieur Murray. Tous ces députés feraient partie du comité directeur qui étudiera les travaux futurs du comité.

S'il n'y a pas d'autres questions, je suis prêt à accepter une motion d'ajournement.

## [Text]

**An hon. member:** I so move.

**The Chairman:** We're adjourned.

Tuesday, February 28, 1995

## [Translation]

**Une voix:** J'en fais la proposition.

**Le président:** La séance est levée.

Le mardi 28 février 1995

• 1542

**The Chairman:** Come to order, please.

Before we begin proceedings of the standing committee, there are a few preliminary matters. Before I get to this, the reason for calling the meeting was to clear up some confusion on Bill C-43, An Act to amend the Lobbyists Registration Act.

We're to do a clause a clause; in fact, Bill C-43 was to have been reported to our committee today. Unfortunately there were some technical and logistics problems as well as some translation difficulties. So your chair of the lobbyists committee consulted with the chair of the industry committee and they made a decision. They had a good conversation.

Together with the whip of the Bloc and Mr. Epp, the representative of the Reform Party, we agreed with Mr. Boudria last evening that Bill C-43, An Act to amend the Lobbyists Registration Act, would not be done on a clause-by-clause basis until Tuesday, March 14, at 3:30 p.m.

At that time there will be two reports: there will be a technical, clause-by-clause report that will provide certain amendments to Bill C-43; and there will be a substantive report that will accompany the main report.

The reason I'm going through it with you is that, as some members will know, it is a new procedure. This is in fact only the first or second time it's been used.

What will happen then is that if there are any amendments or there is dissent, the report will be sent to the clerk for processing. It will be reported on by Thursday at 10 a.m. under reports stage in the House.

So that's for those of you who did come for Bill C-43. Are there any questions on that?

Okay, perfect.

I'm very pleased to start the first meeting of the Standing Committee on Industry in this session. I'd like to welcome Dr. Terry Thomas to our research team.

I know, Terry, you'll enjoy this motley crew of industrial types who are interested in the industrial economy and competitive issues that are going to face us.

Terry tells me he's had his baptism of fire working with Don Blenkarn in Finance for a number of years. He has a PhD, he's a Cambridge graduate and he's an economist by trade, so I'm sure he'll be a welcome addition. I'd like to welcome him on behalf of all of us to the committee.

**Some hon. members:** Hear, hear.

**Le président:** La séance est ouverte.

Avant que ne débute la réunion du comité permanent, j'aimerais régler quelques questions préliminaires. Je vous signale que cette réunion a été convoquée en vue de tirer au clair une certaine confusion entourant le Projet de loi C-43, tendant à modifier la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes.

Nous devions procéder à l'étude article par article. En fait, le projet de loi C-43 devait être renvoyé aujourd'hui même à notre comité. Malheureusement, il y a eu certains problèmes techniques et logistiques, outre les délais de traduction. Le président du sous-comité sur le projet de loi C-43 a donc consulté le président du comité de l'Industrie et ils ont pris tous deux une décision. Leur discussion a été très fructueuse.

De concert avec le whip du Bloc et M. Epp, représentant du Parti Réformiste, nous avons convenu avec M. Boudria hier soir que l'étude article par article du projet de loi C-43, Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes, aurait lieu le mardi 14 mars à 15h30.

À ce moment-là, il y aura deux rapports: un rapport technique, article par article prévoyant certains amendements au projet de loi C-43 et un rapport de fond qui accompagnera le rapport principal.

Si je vous explique tout cela, comme certains membres du comité le savent, c'est parce que cette façon de procéder est nouvelle. En fait, c'est la première ou deuxième fois seulement qu'on l'utilise.

Voilà comment les choses vont se passer: s'il y a des amendements ou désaccords, le rapport sera envoyé au greffier, qui prendra les mesures nécessaires. Le rapport sera ensuite présenté à la Chambre jeudi à 10 heures, à l'étape de la présentation des rapports.

Voilà pour ceux d'entre vous qui étiez venus pour étudier le projet de loi C-43. Y a-t-il des questions?

Très bien.

Je suis heureux de débuter la première séance de cette session du comité permanent de l'industrie. Je tiens à souhaiter la bienvenue à M. Terry Thomas qui s'est joint à notre équipe de chercheurs.

Je sais Terry que vous allez apprécier ce groupe hétéroclite férus d'économie industrielle et de questions liées à la concurrence sur lesquelles nous allons nous pencher.

Terry me dit qu'il a eu son baptême du feu avec Don Blenkarn aux Finances pendant un certain nombre d'années. Il est titulaire d'un doctorat de l'université de Cambridge et est économiste de métier. Je suis sûr qu'il nous sera très utile. Je lui souhaite donc la bienvenue au nom de tous les membres du comité.

**Des voix:** Bravo!

## [Texte]

## [Traduction]

• 1545

**The Chairman:** Ladies and gentlemen, I believe you have the agenda before you today. There are obviously no witnesses today, but there is a simple matter I have had the opportunity to review with both the Reform and Bloc and some of the members on the government side. A draft terms of reference for the Standing Committee on Industry is before committee members for your consideration.

As some of you may remember, in the *Taking Care of Small Business* report produced by this committee in October, the very first recommendation that came out of our committee was the proposal to continue monitoring small-business access to capital. This would be done by calling one or more banks as witnesses every quarter to review their performance in lending to small business. That is to be found in the first recommendation of *Taking Care of Small Business*.

The second recommendation, of course, involved the statistical information that might also be available.

What has happened in our committee is that new life was breathed into this whole area last evening. In his budget, Mr. Martin presented very specific issues that addressed small business, banks lending to small business, their roles and the interface between their roles. Because of that, your chair, together with the parliamentary secretary, felt we had an opportunity to review the issue. We felt it was a very important issue to bring forward and that the recommendation addressed in *Taking Care of Small Business* should be fleshed out, so I've presented the information you have before you.

Following up on the comments in *Taking Care of Small Business*, the documents released in the budget last night announced that the government would work with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing. The committee report recommended continued monitoring of small-business access to capital with the calling of some major banks each quarter to review their performance. The derivation of benchmarks would enable a regular and more inclusive monitoring of bank activity and it's certainly welcomed by our committee.

Accordingly, ladies and gentlemen, the proposal is to act immediately in response to the budget and begin work with the financial sector. We would be looking for a resolution from this committee that would direct the clerk to extend invitations to executives from the major banks and other financial institutions that are so determined by you as a group. They would appear before the committee on March 21, 22 and 23.

You'll see attached the relevant pages from the briefing book.

Does anybody wish to speak on this? Is anyone prepared to move a motion to that effect?

**Mr. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** I just have a quick question on the definition of a performance benchmark.

**Le président:** Mesdames et messieurs, vous avez l'ordre du jour sous les yeux. De toute évidence nous n'avons aucun témoin aujourd'hui, mais il y a une simple question à régler dont j'ai eu l'occasion de discuter avec les représentants du Parti réformiste et du Bloc, ainsi qu'avec certains députés du parti au pouvoir. Une ébauche d'ordre de renvoi pour le Comité permanent de l'industrie est soumise à votre attention.

Comme certains d'entre vous s'en souviennent peut-être, dans le rapport intitulé *Pour financer le succès de la PME* et produit en octobre dernier, notre comité proposait comme toute première recommandation de continuer de surveiller l'accès au financement pour les petites entreprises. À cette fin, il avait été décidé d'inviter à comparaître devant le comité, tous les trois mois, les responsables d'une ou plusieurs banques, afin d'examiner leurs résultats relativement aux prêts à la petite entreprise. Telle est la teneur de la première recommandation du rapport *Pour financer le succès de la PME*.

La deuxième recommandation, bien entendu, portait sur la disponibilité de données statistiques.

Depuis hier soir la tournure des événements a changé pour notre comité. Dans son budget, M. Martin a abordé des questions très précises touchant la petite entreprise, les prêts consentis par les banques aux PME, leurs rôles et les rapports entre elles. Pour cette raison, votre président, de concert avec le secrétaire parlementaire, a estimé que c'était l'occasion de revoir toute la question. Il s'agit à notre avis d'une question très importante et nous avons jugé bon d'étoffer un peu la recommandation formulée dans le rapport intitulé *Pour financer le succès de la PME*, et c'est pourquoi j'ai préparé les renseignements que vous avez sous les yeux.

Pour donner suite aux observations formulées dans le rapport intitulé *Pour financer le succès de la PME*, il est indiqué dans les documents budgétaires rendus publics hier soir que le gouvernement va collaborer avec les grandes banques pour établir des critères de rendement relativement au financement de la petite entreprise. Dans son rapport, le comité recommandait de continuer de surveiller l'accès au financement pour la petite entreprise en demandant tous les trois mois aux responsables de certaines des grandes banques de revoir avec nous leur bilan. L'établissement de critères permettra de surveiller de façon plus régulière et plus globale les activités bancaires et c'est une initiative que notre comité approuve sans réserve.

En conséquence, mesdames et messieurs, il est proposé d'agir immédiatement pour donner suite au budget et de commencer notre travail avec le secteur financier. Notre comité devra adopter une résolution donnant l'ordre à la greffière d'inviter les cadres supérieurs des grandes banques et autres institutions financières d'après une liste que vous aurez établie. Ces témoins comparaîtront devant le comité les 21, 22 et 23 mars.

Vous trouverez ci-jointes les pages pertinentes du cahier de breffage.

Quelqu'un a-t-il quelque chose à dire à ce sujet? L'un ou l'une d'entre vous est-il prêt à proposer une motion dans ce sens?

**M. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** J'ai une brève question à poser au sujet de la définition d'un critère de rendement.

[Text]

**Mr. Mills (Broadview—Greenwood):** Can I speak on that, Mr. Chairman? I think we should try to build as much as possible on the work we did in the last session that's in the report. When I saw the words "performance benchmarks", I was hoping it essentially meant the second recommendation of the committee's report. Not all members have that in front of them. I wondered if you could just take 30 seconds and read that to us.

[Translation]

**M. Mills (Broadview—Greenwood):** Puis-je répondre à cette question, monsieur le président? Nous devons essayer dans la mesure du possible de miser sur les travaux que nous avons faits au cours de la dernière session et qui ont abouti à ce rapport. Lorsque j'ai vu l'expression «critères de rendement», j'espérais qu'il s'agissait essentiellement de la deuxième recommandation du rapport du comité. Tous les membres du comité ne l'ont pas sous les yeux. Je vous demanderais de bien vouloir nous la lire.

**The Chairman:** The second recommendation reads as follows:

The committee recommends that the Superintendent of Financial Institutions together with Statistics Canada and the Bank of Canada develop a new format for the collection, compilation and publication of statistics on bank-lending to small business. These statistics should be based not only on the size and type of loan but also on the nature of the borrower, including gender, according to the employment, sales, major sector of operations and by municipality. These statistics should be reported quarterly.

• 1550

Is that the recommendation you were referring to?

**Mr. Mills:** Precisely.

Mr. Chairman and colleagues, the words "performance benchmark" probably pose a question mark for the banks, but they've known about recommendation two for almost four months now. It would seem to me that it would not be unreasonable, in the committee recommendation, to somehow give a guideline to the banks we're inviting to appear here to follow as closely as possible that specific recommendation.

I just throw it open for discussion.

**The Chairman:** Following on what Mr. Mitchell says, it's very important, Mr. Mills, that we understand and that the clerk has a good sense of what is being asked so that the banks are not confused at all as to what information they're expected to come before our committee with.

**Mr. Mitchell:** If I understand Mr. Mills correctly, then, what we're going to ask the banks for is exactly how much lending they currently are giving to small business, as all-encompassing as they can be. Then we'll call them back each quarter and they'll report the same thing on a consistent basis. We'll know whether the amount they're lending is declining or increasing. Is that the general idea of what we're trying to do here?

**The Chairman:** Yes, I believe that's the case, but I don't think we want to call every bank every quarter. The original intention of the recommendation, as I understand it, was that it would be just a very brief check-in with them.

In fact, your chair was moving toward that, in any event. The new impetus, of course, is the finance minister and the nudge we all received last night to proceed very quickly, to make it a little broader, perhaps, this go-around. Then, as you suggested, it would be one or two banks every quarter. It may not be quarterly; it'll be our decision.

**Le président:** Voici le texte de la deuxième recommandation:

Le comité recommande que le surintendant des institutions financières conçoive, avec Statistique Canada et la Banque du Canada, une nouvelle structure de collecte, de compilation et de publication de statistiques sur les prêts bancaires aux petites entreprises. Ces statistiques devraient porter également sur la taille et la nature des entreprises qui empruntent (et non pas seulement des prêts) et tenir compte par sexe, de l'emploi, des ventes et des principaux domaines d'activités et des lieux d'exploitation par municipalité. Enfin, elles seraient disponibles à chaque trimestre.

Est-ce la recommandation dont vous parlez?

**M. Mills:** Oui, c'est cela.

Monsieur le président et chers collègues, l'expression «critères de rendement» est sans doute nouvelle pour les banques, mais elles ont pris connaissance de notre recommandation numéro 2 depuis près de quatre mois. À mon avis, il serait tout à fait normal que, dans sa recommandation, le comité donne une ligne directrice aux banques qui seront invitées à comparaître pour qu'elles suivent le plus près possible cette recommandation précise.

J'aimerais savoir ce que mes collègues en pensent.

**Le président:** Comme l'a dit M. Mitchell, il importe vivement, M. Mills, de bien comprendre et de bien faire comprendre à la greffière ce que nous attendons des banques, de façon à ce que lorsque les responsables comparaîtront devant notre comité, ils aient en main tous les renseignements pertinents.

**M. Mitchell:** Si j'ai bien compris ce que dit M. Mills, nous allons demander aux banques de nous dire à combien se monte leurs portefeuilles de prêts à la petite entreprise, en nous donnant des renseignements aussi détaillés que possible. Puis nous les inviterons à témoigner de nouveau tous les trimestres pour nous faire une mise au point. Nous saurons alors si le montant des prêts aux PME a augmenté ou diminué. Est-ce bien l'objectif général que nous poursuivons?

**Le président:** Oui, je crois bien, mais je ne pense pas que nous invitons toutes les banques à comparaître tous les trimestres. En formulant cette recommandation, notre objectif était de faire une brève vérification auprès des responsables.

En fait, c'était l'intention de votre président. Évidemment, le ministre des Finances a donné un nouvel élan à tout ce dossier en nous demandant hier soir d'agir sans tarder et d'élargir peut-être un peu la portée de notre étude. Puis, comme vous l'avez dit, nous pourrons inviter une ou deux banques à témoigner tous les trimestres. Cela ne sera peut-être pas nécessairement tous les trimestres, c'est à nous d'en décider.

## [Texte]

**Ms Bethel (Edmonton East):** I'm just wondering, Mr. Chairman, how we quantify the needs of small business. I recognize that many businesses came forward and said they needed more. But I'm wondering also if there aren't perhaps some regional hotspots.

We had a caucus tour of Alberta for Western Diversification. We heard there that they didn't see the same degree of need for improvements in small-business loans. They saw the two basic needs, and the most important needs, if they were prioritizing, as market intelligence for their products and developing strategic allegiances and alliances. They didn't see this particular issue as large.

I guess my question would be, is there any way we can quantify the need? Can we see if that need has been met or if there's been progress for meeting that need? As well, are there regional hotspots that perhaps need greater attention?

My concern—and I'll just express it quickly—is that if we deal with the major banks and the presidents, are we going to be able to see if there are any special regional needs? I don't know if we could address that.

**Mr. Mills:** Could I respond to that, Mr. Chairman. The last part of the second recommendation had a "by municipality" reporting design in it for the very specific purpose you mention. There may be some regions of the country where tremendous amounts of capital are going into those particular municipalities by the banks, but other regions of the country where the municipalities, in fact, as some members feel, are getting short shrift, especially in relation to deposits.

One hopes the review of the banks and what they're doing in particular regions will in fact show certain areas that are doing well and others that aren't.

**Ms Bethel:** I guess the question is, how do we quantify? If we invite the banks, are we not relying on their analysis?

## [Traduction]

**Mme Bethel (Edmonton-Est):** Je me demande, monsieur le président, comment nous pouvons quantifier les besoins de la petite entreprise. Je sais que bon nombre de chefs de petites entreprises nous ont dit qu'ils avaient besoin de plus de capitaux lorsqu'ils ont comparu devant le comité. Je me demande toutefois également s'il n'existe pas des points névralgiques dans certaines régions du pays.

Les membres de notre parti ont fait une tournée en Alberta pour examiner la diversification de l'économie de l'ouest. Dans cette province, on nous a dit que la situation des prêts aux petites entreprises n'était pas aussi catastrophique qu'ailleurs. Dans cette province, les deux questions les plus importantes en matière de besoins, si l'on devait établir une liste de priorités, sont les renseignements concernant le marché pour leurs produits et la création d'alliances stratégiques. Le problème n'a pas la même ampleur là-bas.

C'est pourquoi je me demande s'il est possible de quantifier ces besoins. Pouvons-nous vérifier si le besoin a été satisfait ou s'il y a eu des progrès dans ce sens? En outre, existe-t-il des points névralgiques qui méritent une plus grande attention?

Ce qui me préoccupe—and je serai brève—c'est qu'en invitant à comparaître les présidents des grandes banques, sommes-nous sûrs d'être en mesure de déterminer s'il existe des besoins spéciaux selon les régions? Je n'en suis pas certaine.

**M. Mills:** Permettez-moi de répondre à cette question, monsieur le président. Dans la dernière partie de notre deuxième recommandation, nous demandons des statistiques «par municipalité», dans le but même d'obtenir les renseignements précis dont vous parlez. Il y a peut-être dans le pays des régions où les banques mettent énormément de capitaux à la disposition des municipalités, tandis que dans d'autres régions, les municipalités ont l'impression d'être laissées pour compte, surtout en ce qui a trait aux dépôts.

Il faut espérer que l'examen des banques et de leurs activités dans les diverses régions révélera là où les choses vont bien et là où elles vont mal.

**Mme Bethel:** Mais je le répète, comment quantifier ces besoins? Si nous invitons les banques, devons-nous nous fier à leurs analyses?

• 1555

**The Chairman:** Of course; that's why we're inviting the banks. Who else's analysis would you expect us to rely on?

**Ms Bethel:** It would be us, our own research.

Perhaps I'll ask the researcher if there is any research that can quantify some of these things.

**Mr. Terry Thomas (Committee Researcher):** When you talk about the bank data, the difficulty is somewhat greater. Some CFIB surveys...

I think Mr. Mills probably knows more about that.

**Mr. Mills:** No, there's never been a detailed analysis by a municipality of what the banks are doing. This will be the first time they've been asked, by municipality, to report publicly on their activity.

**Le président:** Évidemment; c'est pourquoi nous invitons les banques. Sur quelle autre analyse voudriez-vous que nous nous fondions?

**Mme Bethel:** Sur la nôtre. Sur celle faite par nos attachés de recherche.

J'aimerais demander à notre chercheur si il existe à ce sujet des données quantitatives.

**M. Terry Thomas (chercheur du Comité):** Lorsque vous parlez des données concernant les banques, c'est un peu plus problématique. Certaines études de la FCEI...

M. Mills est sans doute mieux placé pour vous répondre.

**Mr. Mills:** Non, il n'y a jamais eu d'analyse détaillée par municipalité des activités bancaires. Ce sera la première fois que l'on demandera aux banques de faire publiquement un rapport sur leurs activités, ventilé par municipalité.

[Text]

**The Chairman:** Ms Bethel, you should know that one of the difficulties has been exactly this. As some of the members know, from sitting around this table, one of the difficulties has been to determine how banks keep these statistics. That's why there is a recommendation.

Your question is a good one, but I want to make something very clear. We're not going on a broader-base exercise than one or two or two-and-a-half days of specifically checking in with the banks. That is just following on what we said we were going to do in *Taking Care of Small Business*. We've broadened it very slightly with respect to terms of reference by adding the statement of the finance minister last evening in terms of benchmarks.

I think there is need to clarify that. Over the course of the next weeks before the hearing, I'll be asking the researcher to deal with the Department of Finance to see if those clarifications and the information will be available for members of the committee so that when the senior people in the banks come forward we can have something with which to deal with them on.

But I think it's a good intervention, Ms Bethel.

**Mr. Mills:** Mr. Chairman, just to add to Ms Bethel's comments, I think something else will obviously happen during this exercise. One, obviously those banks that have accelerated their small-business activity will no doubt report on different products and services they have implemented since this report came into being. The second thing they'll no doubt want to include in their report to us is their commitment to the new code of conduct for bank managers.

So even though we have a very specific recommendation we're asking these banks to follow, I have no doubt some of these banks, in a very competitive sense amongst themselves, will probably want to highlight to all members of Parliament some of the things they are apparently doing for all their customers—beyond the statistical reporting.

**Mr. Harris (Prince George—Bulkley Valley):** I think Mr. Mills may have just touched on what I was going to say. In the invitation, I think one of the specific requests should be, apart from the statistics they'll no doubt bring with them, a specific explanation of what their particular bank is doing specifically to make financing more accessible to small business. I would recommend that specific request be included in the invitation.

**The Chairman:** Thank you for that. The researcher has heard what you said. We'll make sure that specific question is included in it.

**M. Leroux (Richmond—Wolfe):** Étant donné que je me suis joint au Comité en cours de route, j'aimerais savoir si le Comité a déjà reçu des représentants d'associations ou de PME témoignant de leurs rapports avec les banques. Est-ce qu'on les a déjà reçus comme témoins?

**Le président:** C'est dans notre rapport.

[Translation]

**Le président:** Madame Bethel, vous devez savoir que c'est précisément l'un des problèmes auxquels nous nous sommes heurtés. Comme certains membres du Comité le savent par expérience, l'un de nos problèmes a été d'établir comment les banques tiennent ces statistiques. C'est pourquoi nous avons fait cette recommandation.

Votre question est pertinente mais je tiens à bien préciser quelque chose. Nous n'allons pas entreprendre une étude de grande envergure pour vérifier auprès des banques les progrès réalisés; deux jours ou deux jours et demis suffiront. Il s'agit simplement de donner suite à la recommandation que nous avons faite dans le rapport intitulé *Pour financer le succès de la PME*. Nous avons légèrement élargi le mandat à la suite de l'exposé budgétaire du ministre des Finances hier soir où il est question de critères.

Je crois qu'il faut que ce soit bien clair. Au cours des quelques prochaines semaines qui précèderont les audiences, je vais demander à notre attaché de recherche de communiquer avec le ministère des Finances pour voir s'il est possible d'obtenir ces éclaircissements, pour la gouverne des membres du Comité, de telle sorte que lorsque les responsables des grandes banques viendront témoigner, nous ayons quelque chose de solide sur lequel fonder nos questions.

Je pense que votre intervention était utile, madame Bethel.

**M. Mills:** Monsieur le président, pour répondre aux observations de M<sup>me</sup> Bethel, je pense qu'un autre événement va se produire au cours de cet exercice. D'une part, les banques dont le portefeuille de prêts aux petites entreprises s'est accru présenteront sans nul doute un rapport sur les différents produits et services qu'elles offrent depuis la publication de notre rapport. En second lieu, les responsables ne manqueront pas de nous signaler également qu'ils se sont engagés à respecter le nouveau code de déontologie visant les directeurs de banque.

Ainsi, même si nous demandons à ces banques de suivre une recommandation très précise, je suis convaincu que certaines d'entre elles, ne serait-ce que par esprit de concurrence, tiendront sans doute à signaler à tous les députés certaines activités qu'elles prennent dans l'intérêt de toute leur clientèle—sans se limiter aux statistiques que nous leur demandons.

**Mr. Harris (Prince George—Bulkley Valley):** M. Mills vient tout juste d'aborder la question que je voulais soulever. Dans l'invitation que nous leur transmettrons, nous pourrions demander précisément aux responsables des banques de nous fournir, outre les statistiques qu'ils ne manqueront pas de nous présenter, des explications précises quant aux activités que mènent leur banque respective pour faciliter l'accès des petites entreprises au financement. Je recommande d'inclure cette demande précise dans l'invitation.

**Le président:** Merci de cette suggestion. L'attaché de recherche en a pris note. Nous veillerons à formuler cette demande précise.

**Mr. Leroux (Richmond—Wolfe):** Since I joined this committee at a later stage, I would like to know whether the committee has already heard evidence from associations or SMEs representatives regarding their relationship with the banks. Have we already heard them as witnesses?

**The Chairman:** It is in our report.

## [Texte]

**M. Leroux:** D'accord.

J'aimerais poser une deuxième question par rapport au suivi périodique aux trois ou aux quatre mois. Il n'y a pas vraiment de méthode ou de manière de le faire. Est-ce que le Comité devra se pencher là-dessus pour arrêter une façon de faire ou doit-on laisser cela sous forme de voeux?

**The Chairman:** I think these recommendations have yet to be responded to by the Ministry of Industry. This report has yet to receive any reaction. But generally speaking, it has been very positively endorsed by the minister himself.

Mr. Mills, you and I, as well as some of our other colleagues, know the Minister of Industry is very anxious, as is the Minister of Finance. . . I think it was interesting last evening to hear it very much part of his speech that he was interested to hear from the banks exactly how they have been making access to capital available for small and medium-sized businesses.

• 1600

So in terms of an ongoing process, I think that might be something that would come out of this mini-hearing, if you will, this task we're giving ourselves as a standing committee to determine just how easy or how difficult is the recommendation we put to them. I think that will no doubt come out of the exercise.

**M. Bélanger (Ottawa—Vanier):** Moi aussi, je me suis joint au Comité en cours de route. Vous me permettrez donc de poser une question dont la réponse se trouve peut-être déjà dans votre rapport.

Lorsqu'on demanderait aux institutions bancaires de venir s'expliquer un peu, est-ce qu'on leur demanderait également de nous rendre compte de leurs activités du côté des fonds de capitaux de risques?

**Le président:** Oui, *absolutely*.

**M. Bélanger:** Merci.

**The Chairman:** Again, the researcher is hearing you. He's also new. Everyone is learning. We're trying to pick up a new team here.

It's a good question.

**M. Bélanger:** It's my understanding, for instance, that the Royal Bank had indicated, a few months back, that they'd put a small percentage of their capital toward the creation of a risk-capital fund somewhere in the neighbourhood of \$25 million. I'd just like to know—

**The Chairman:** How it's doing.

**M. Bélanger:** Yes.

**The Chairman:** Very good question.

**M. Iftody (Provencher):** I have just a couple of points here. Since we tabled the report on small business, I recall that I got probably a wheelbarrow full of information from the banks, telling me about a number of exciting initiatives and programs they were undertaking on behalf of small business in Canada. I would like to know whether in fact some of those measures they talked about have indeed been acted upon.

## [Traduction]

**Mr. Leroux:** Okay.

I would like to ask a second question about the regular monitoring every term or quarter. There is no formal process as yet in that regard. Will the committee deal with the issue to decide on a proceeding or are we simply going to hope that will happen?

**Le président:** Le ministère de l'Industrie n'a pas encore donné suite à ces recommandations. Il n'y a eu aucune réponse à notre rapport. De façon générale, toutefois, celui-ci a été très bien accueilli par le ministre lui-même.

Monsieur Mills, vous et moi ainsi que certains de nos collègues, savons que le ministre de l'Industrie est très impatient, à l'instar du ministre des Finances. . . Il était très intéressant hier soir de l'entendre insister dans son discours sur le fait qu'il tient à savoir ce que les banques ont fait pour faciliter l'accès aux capitaux des petites et moyennes entreprises.

• 1600

Quant à un processus permanent, je pense qu'il sera établi à la suite de cette mini-séance si vous voulez, puisqu'il incombe à notre comité d'établir dans quelle mesure la recommandation que nous avons faite aux banques est facile ou difficile à suivre. Ce sera sans aucun doute l'un des résultats de l'exercice.

**M. Bélanger (Ottawa—Vanier):** I too joined the committee at a later stage. I therefore ask you to bear with me if the answer to my question is already in your report.

When we ask financial institutions to report on their activity, are we going to ask them as well to tell us what they have been doing in the area of venture capital funds?

**The Chairman:** Yes, *absolument*.

**M. Bélanger:** Thank you.

**Le président:** L'attaché de recherche prend notre de votre intervention. Lui aussi, il s'est joint récemment à notre Comité. Tout le monde fait ses premiers pas. Nous essayons de constituer une toute nouvelle équipe.

C'est une bonne question.

**M. Bélanger:** D'après mes renseignements, par exemple, la Banque Royale avait signalé il y a quelques mois qu'elle consacrait une faible proportion de ses capitaux à la constitution d'un fonds de capital de risques de l'ordre de 25 millions de dollars environ. J'aimerais simplement savoir. . .

**Le président:** Ce qu'il en est.

**M. Bélanger:** En effet.

**Le président:** Excellente question.

**M. Iftody (Provencher):** J'ai deux questions à poser. Depuis que nous avons déposé le rapport sur la petite entreprise, je me rappelle que j'ai reçu une montagne de renseignements de la part des banques, m'informant au sujet d'une foule d'initiatives et de programmes plus excitants les uns que les autres, qu'elles avaient entrepris pour le compte de la petite entreprise au Canada. J'aimerais savoir si en fait elles ont bien donné suite à certaines de ces initiatives.

[Text]

[Translation]

I do share a concern that's been expressed by a number of members here about the data that will be provided. I guess the baseline of that data from the commissioning of our report, perhaps the first quarter, from January to the end of March, might be a place to start for the banks. But I would hope the banks would respond to our own officials and our own experts to provide that kind of reliable data so that we'd have ample time, with our own in-house expert, to consider some of that data, and perhaps before some of the banks come to make a presentation to the committee, have time to consider whether it's indeed valuable for us to debate the data they're bringing forward. We may have to ask them to dig a little bit deeper, to go back to their books and to present it in a fashion that is going to make the one or two days we will set aside for these undertakings much more valuable.

I'll tell you why, if I can just briefly. I recall, of course, spending a number of hours during these hearings debating back and forth about the reliability of the data. I remember a number of exchanges between senior banking officials and the Canadian Bankers Association about definitions of reality. I certainly wouldn't want to waste two days of our time in terms of looking at information that is not going to satisfy any of us with any degree of clarity.

I want to go back to the people of Manitoba and some western Canadians and say to them that, yes, there has been progress made, and we can give a fair interim report card to tell them there have been some changes or no, indeed, there haven't, and we need to really have another look at this and start asking some more pointed questions about where we've come and where we want to go over the next six months.

**Ms Bethel:** I just want to add that I feel a real need, before we see the banks, to have some quantitative data. I would think perhaps we could ask for a report to quantify the need for small business and also to report to us on the progress of the banks. I know there's a lot of data there. It would be just great to have a start—from our researchers.

**Mr. Mills:** Judy, recommendation two exists because right now, as crazy as it may sound, at the Superintendent of Financial Institutions there is no proper accountability of the relationship between financial institutions in this country and small business. It does not exist.

**Ms Bethel:** I'm not saying there's not a need, Dennis—

**Mr. Mills:** But it doesn't exist.

**Ms Bethel:** —I'm saying before the banks come, let's be prepared. Let's have some good, solid data on which to operate.

**Mr. Mills:** That's what the report is all about.

**Ms Bethel:** Okay, I'll read the report again.

Je partage l'inquiétude exprimée par certains membres du Comité quant aux données qui nous seront fournies. Je suppose que le premier trimestre, soit début janvier à la fin mars, représenterait un bon point de départ pour nous fournir ces données. J'espère toutefois que les banques, en réponse à nos propres spécialistes en la matière, fourniront des données fiables de façon à ce que nous ayons amplement le temps, avec l'aide de notre expert financier, d'examiner certaines de ces données. Ainsi, avant que certains responsables des banques ne comparaissent devant le comité, nous aurons le temps de voir s'il est vraiment utile pour nous de discuter des données qu'ils nous présenteront. Il nous faudra peut-être leur demander d'approfondir un peu certains éléments, de se remettre au travail et de présenter les statistiques d'une façon qui nous permettre de tirer le meilleur parti possible des deux jours que nous consacreron à cette étude.

Permettez-moi de vous expliquer en quelques mots ce qui motive cette demande. Je me rappelle évidemment avoir passé un certain nombre d'heures au cours de ces délibérations à discuter à bâtons rompus de la fiabilité des données. Je me souviens de certains échanges entre les cadres supérieurs des banques et l'Association des banquiers canadiens, au sujet de certaines définitions concrètes. Je ne voudrais en aucun cas perdre deux jours de notre temps précieux à examiner des renseignements qui n'apporteront aucun éclaircissement aux membres du Comité.

Je veux pouvoir dire aux habitants du Manitoba et à d'autres Canadiens de l'Ouest que, effectivement, il y a eu des progrès, que les résultats jusqu'ici sont positifs et qu'il y a eu des changements ou que, au contraire, rien n'a changé et qu'il nous faut reprendre notre étude et commencer à poser des questions plus pertinentes sur les progrès réalisés jusqu'ici et les objectifs à atteindre au cours des six prochains mois.

**Mme Bethel:** Je voudrais ajouter qu'il m'apparaît nécessaire, avant d'entre le témoignage des banques, de disposer de certaines données quantitatives. Nous pourrions peut-être demander un rapport sur les besoins des petites entreprises et sur les progrès réalisés par les banques. Je sais qu'il existe énormément de statistiques à ce sujet. Ce serait une bonne chose d'avoir un point de départ—je m'adresse à nos attachés de recherche.

**M. Mills:** Judy, si nous avons fait la recommandation numéro deux, si absurde que cela puisse paraître, c'est parce que à l'heure actuelle il n'existe au Bureau du surintendant des institutions financières aucune obligation de rendre compte des rapports entre les institutions financières canadiennes et les petites entreprises. Ce système n'existe pas.

**Mme Bethel:** Je ne prétends pas que ce ne soit pas nécessaire, Dennis...

**M. Mills:** Mais cela n'existe pas.

**Mme Bethel:** ...je dis simplement que nous devons nous préparer en vue du témoignage des banques. Il faut que nous puissions nous appuyer sur des données valables et solides.

**M. Mills:** C'est justement l'objet du rapport.

**Mme Bethel:** Très bien, je vais donc le relire.

## [Texte]

## [Traduction]

• 1605

**The Chairman:** With the greatest of respect to my colleague Ms Bethel, I have to agree with Mr. Mills. We'll be asking the banks five or six questions. We don't have a lot of data, and that's what we'll be asking them for. How are things going in this sector? How have they made out?

**Mr. Mills:** Mr. Chairman, could I give a very specific example, in fairness? As a result of the last committee, during our preparation of this report, we discovered, for example, that a small-business loan with the Bank of Nova Scotia is everything under \$500,000, and a small-business loan with the Royal Bank is everything under \$1 million. At another bank, a small-business loan is the mortgage on your home if it's a guarantee for your small business.

There was no consistency. There was no common set of numbers that would allow us to compare performance at all. That's what made it very difficult for us to even judge whether or not in fact the banks were doing a good job giving small business access to capital.

The very first thing we had to get them to agree on was that we would develop a standard set of reporting procedures. This committee hearing we will have with the banks will be the first time they have ever been asked to report publicly on that standard set of systems.

**The Chairman:** Is there any further discussion on this?

**Mr. Iftody:** I have just a very quick point.

Again, I agree with what Mr. Mills has informed the committee about, the difficulties we encountered. For members who didn't have the opportunity to hear all this...

Perhaps with the help of the researcher we could submit, Mr. Chairman, perhaps through Mr. Mills and yourself and other people who are more versed at these types of things, a list of questions to the banks about possible information we would be seeking. Give them an opportunity to prepare that, file that to our researcher, and we could have some preliminary discussion on those questions as a committee, indeed before the banks appear. Is that a fair...?

**The Chairman:** I'm going to jump in and say that as your chair, I'm trying to listen to what everyone is saying. I know Terry is taking down careful notes.

What would happen is that everything you've all contributed today, together with anything in the next few days you specifically want, should be included in the letter we write to the banks. As the chair, I will write a letter to each person we invite.

So I think that's a very useful exercise, and will form part of the letter.

**Mr. Iftody:** Thank you.

**M. Leroux:** À propos de la dernière intervention de M. Mills, il serait important qu'on demande aux banques de nous donner leur propre profil de rapports de crédit: comment elles définissent les PME, quelles sont leurs propres règles du jeu par

**Le président:** Soit dit en toute déférence envers ma collègue M<sup>me</sup> Bethel, je suis du même avis que M. Mills. Nous allons poser cinq ou six questions aux banques. Nous n'avons pas énormément de données et nous leur demanderons donc de nous en fournir. Comment les choses vont-elles dans ce secteur? Quels ont été les résultats?

**M. Mills:** Monsieur le président, permettez-moi de donner un exemple précis, par souci d'équité. À la suite des délibérations du dernier comité, lorsque nous préparions notre rapport, nous avons constaté par exemple que, pour la Banque de Nouvelle-Écosse, un prêt à la petite entreprise est un prêt inférieur à 500 000\$, tandis que pour la Banque royale, cela englobe tous les prêts inférieurs à un million de dollars. Dans un autre banque, on appelle prêt à la petite entreprise une hypothèque sur votre maison si elle sert de nantissement pour la petite entreprise.

Il n'y a aucune uniformité dans les données. Il n'existe aucune série de chiffres uniformes qui nous permettent de comparer les résultats. C'est pourquoi il nous a été extrêmement difficile de déterminer si les banques faisaient ou non le nécessaire pour faciliter l'accès des petites entreprises aux capitaux.

La toute première chose qu'il a fallu obtenir des banques, c'est d'accepter l'élaboration de méthodes de rapports normalisées. Lorsque les banques comparaîtront devant notre comité, ce sera la première fois qu'elles seront appelées à faire publiquement un rapport sur cette série normalisée de systèmes.

**Le président:** Quelqu'un veut-il ajouter quelque chose?

**M. Iftody:** J'ai une brève remarque à faire.

Là encore, je suis d'accord avec ce que nous a dit M. Mills, quant aux problèmes auxquels nous nous sommes heurtés. Pour la gouverne des membres du comité qui n'ont pas eu l'occasion d'entendre tout cela...

Nous pourrions peut-être, avec l'aide de l'attaché de recherche et par votre entremise, monsieur le président, et celle de M. Mills et des autres qui sont plus versés dans toute ces questions, soumettre aux banques une liste de questions au sujet des renseignements que nous aimerais obtenir. Cela leur permettra de se préparer en vue de leur comparaison, de transmettre ces renseignements à notre attaché de recherche, et notre comité pourra tenir une discussion préalable sur ces questions, avant la comparaison des responsables des banques. Est-ce une bonne...?

**Le président:** Permettez-moi d'intervenir pour dire que, en tant que président du comité, j'essaie de tenir compte de tout ce que vous me dites. Je sais que Terry prend soigneusement des notes.

Que pensez-vous de l'idée d'inclure tout ce qui a été dit aujourd'hui, ainsi que les suggestions qui seront formulées d'ici les prochains jours, dans la lettre que nous adresserons aux banques? En tant que président du comité, je vais écrire à chaque personne invitée à comparaître.

Je pense que c'est donc une discussion très utile et que toutes ces suggestions seront dans la lettre.

**M. Iftody:** Merci.

**M. Leroux:** As a follow-up to Mr. Mills' last intervention, it would be useful to ask the banks to provide us with their own credit reports profile: how they define SMEs, how even is playing field in terms of credit, how do SMEs have access to

## [Text]

rappor au crédit, quel est l'accès au crédit des PME. On aurait ainsi le profil de chacune si l'expérience tend à prouver que ce n'est pas le même profil pour chaque banque. Il serait important qu'on ait cela pour qu'on puisse s'enligner.

**Le président:** Oui, c'est une bonne idée. D'accord.

**Mr. Mitchell:** Mr. Chairman, I move that we direct the clerk of the committee to invite the financial institutions, at the discretion of the chair, back to this committee to discuss their performance in respect to providing access to capital to small business.

**The Chairman:** I assume that's pursuant to this circular.

**Mr. Mitchell:** Yes.

**The Chairman:** You've heard the motion. Are you ready for the question?

Motion carried

**The Chairman:** Ladies and gentlemen, that adjourns our work for the day.

**Mr. Mills:** This is just a housekeeping thing. I believe one of the reasons we were so effective when the banks came to us during the last period was the fact that we had the Railway Committee Room. This is an issue that has a popular appeal to the small businessmen and women across the country. I'd make sure we booked that.

**The Chairman:** We're already ahead of you.

**Mr. Mills:** Great.

**The Chairman:** I've spoken with the clerk. We are working out a compromise on that subject.

• 1610

**Mr. Mills:** What does that mean?

**The Chairman:** It means nothing's been confirmed, but we hear what you're saying, sir.

**Mr. Mills:** We just want to follow the Minister of Finance's heavy commitment to this issue.

**The Chairman:** We hear you.

**M. Leroux:** Au sujet des travaux à venir, je me souviens que dans les dernières discussions que nous avons eues, particulièrement lorsque M. Mills a voulu porter le hockey à bout de bras, on s'est rappelé un peu les priorités du Comité.

**The Chairman:** It's golf now.

**Mr. Harris:** Golf's okay.

**M. Leroux:** En ce qui a trait aux banques maintenant, est-ce qu'on va se pencher sur les prochains travaux? Je me souviens que la discussion relativement à la compétitivité de l'entreprise était importante, de même que la recherche et le développement. L'autoroute électronique était aussi dans le décor. Est-ce qu'un horaire sera établi?

**The Chairman:** Actually, you should know I've tried to have a steering committee meeting, but unfortunately, Mr. Rocheleau has been indisposed. We have been unable to have a steering committee meeting because of the Bloc. But if you are telling us you are available, or you can fill in for him, that would be good news for us. Mr. Schmidt has been available for a meeting.

## [Translation]

credit? We would therefore have a profile for each bank if we happen to realize that it is not the same for all of them. It would be important for us to have that information to make relevant comparisons.

**The Chairman:** Yes, that is a good idea. Okay.

**Mr. Mitchell:** Monsieur le président, je propose de demander à la greffière du comité d'inviter les institutions financières, à la discréction de la présidence, à venir témoigner devant le comité pour discuter de leurs résultats en matière de financement des petites entreprises.

**Le président:** Je suppose que c'est conforme à cette lettre circulaire.

**Mr. Mitchell:** Oui.

**Le président:** Vous avez entendu la motion. Êtes-vous prêt à vous prononcer?

La motion est adoptée

**Le président:** Mesdames et messieurs, voilà qui conclut nos travaux d'aujourd'hui.

**Mr. Mills:** Une simple question administrative. Si nous avons pu travailler de manière aussi efficace la dernière fois que les banques ont témoigné devant le comité, c'est parce que nous avions la salle du Comité des chemins de fer à notre disposition. Cette question revêt beaucoup d'intérêt pour les Canadiennes et les Canadiens chefs de petites entreprises. Il faudrait faire en sorte de réserver cette salle.

**Le président:** Nous vous avons devancé à ce sujet.

**M. Mills:** Tant mieux.

**Le président:** J'ai discuté avec la greffière. Nous sommes en train de trouver un compromis à ce sujet.

**M. Mills:** Qu'est-ce que cela veut dire?

**Le président:** Que rien n'a encore été confirmé, mais que nous prenons note de votre intervention, monsieur.

**M. Mills:** Nous voulons tout simplement donner suite à l'engagement catégorie du ministre des Finances à ce sujet.

**Le président:** Nous en prenons bonne note.

**M. Leroux:** As for future work, I remember during our last discussions, especially when Mr. Mills tried some high sticking, we sort of remembered our committee's priorities.

**Le président:** Aujourd'hui, c'est le golf.

**Mr. Harris:** Le golf, ça va.

**M. Leroux:** Now concerning the banks, are we going to be looking at them in the future? I remember that our discussion on business competitiveness was important as were research and development. The electronic highway was also in there somewhere. Will we be setting up a schedule?

**Le président:** Vous savez, j'ai essayé de convoquer une réunion du comité directeur, mais malheureusement M. Rocheleau ne se sentait pas bien. Nous n'avons pu nous réunir en comité directeur à cause du Bloc. Mais si vous nous dites que vous êtes disponibles ou que vous pouvez le remplacer, ce serait là de bonnes nouvelles. M. Schmidt est toujours disponible.

## [Texte]

In fact, on that subject, I have scheduled a steering committee meeting to follow this meeting, but Mr. Schmidt is now not available because he's in the House.

I would suggest that, unless, Mr. Harris, you want to attend the steering committee meeting...

**Mr. Harris:** I think Mr. Schmidt is more appropriate.

**The Chairman:** Frankly, I do as well.

We had planned to have a steering committee meeting following this meeting. There are a number of priorities I did want to get on the agenda. We could begin some preliminary work. The steering committee then would come back to the standing committee and make a recommendation as to several things they had wanted to consider.

**Mr. Mills:** I think it is really important, Mr. Chairman. I know it's just a day after the budget, and Mr. Schmidt is in the House today, but sometime later today maybe we could organize even a short steering committee meeting. Because I think we all agree—

**The Chairman:** Does that mean he should be out of the budget speech shortly?

Well, I'm prepared to stay right now.

**Mr. Mills:** Maybe we could all go and meet in your office a little later or something.

**The Chairman:** We'll need translation, Mr. Mills.

**Mr. Mills:** I see.

**M. Leroux:** Est-ce qu'on pourrait avoir cela d'ici vendredi au plus tard?

Il y a deux bonnes nouvelles: M. Rocheleau va très bien et...

**The Chairman:** Are you available now?

**M. Leroux:** Je suis disponible pour le Comité directeur.

**The Chairman:** Why don't we just go in camera for the steering committee.

The standing committee is adjourned.

## [Traduction]

À ce propos, j'avais prévu une réunion du comité directeur qui devait suivre la présente réunion, mais M. Schmidt n'est pas disponible pour l'instant car il doit se trouver à la Chambre.

Donc, monsieur Harris, à moins que vous ne vouliez siéger à ce comité directeur...

**M. Harris:** Je crois qu'il vaudrait mieux attendre M. Schmidt.

**Le président:** C'est aussi ce que je crois.

Nous avions donc prévu une réunion du comité directeur qui devait suivre la présente réunion. Il y a un certain nombre de priorités que j'aimerais inscrire à l'ordre du jour. Nous pourrions peut-être commencer à débroussailler. Le Comité directeur pourrait ensuite saisir le comité plénier d'une recommandation quant aux divers sujets qu'on voudrait étudier.

**M. Mills:** Je crois que c'est vraiment important, monsieur le président. Je sais que le budget vient à peine de sortir et que M. Schmidt se trouve à la Chambre aujourd'hui, mais peut-être qu'un peu plus tard dans la journée nous pourrions organiser ne serait-ce qu'une courte réunion du comité directeur. Parce que je crois que nous sommes tous d'accord...

**Le président:** Il devrait donc en avoir terminé avec son discours sur le budget bientôt?

Bon, je suis prêt à rester ici.

**M. Mills:** Peut-être pourrions-nous tous vous rencontrer à votre bureau un peu plus tard.

**Le président:** Il nous faut la traduction, monsieur Mills.

**M. Mills:** Je vois.

**M. Leroux:** Could we have this before Friday at the latest?

Two pieces of good news: Mr. Rocheleau is feeling fine and...

**Le président:** Vous êtes disponible tout de suite?

**M. Leroux:** I'm available for the steering committee.

**Le président:** Écoutez, pourquoi la réunion du comité directeur ne se tiendrait-elle pas à huis clos?

La séance du comité plénier est levée.

MAIL  POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste—lettre

8801320

OTTAWA

*If undelivered, return COVER ONLY to:*  
Canada Communication Group — Publishing  
45 Sacré-Coeur Boulevard,  
Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

*En cas de non-livraison,*  
*retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:*  
Groupe Communication Canada — Édition  
45 boulevard Sacré-Coeur,  
Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 33

Tuesday, March 14, 1995

Chair: Paul Zed

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule n° 33

Le mardi 14 mars 1995

Président: Paul Zed

*Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on*

# Industry

*Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'*

# Industrie

## RESPECTING:

Bill C-43, An Act to amend the Lobbyists Registration Act and to make related amendments to other Acts

## CONCERNANT:

Ordres de renvoi Projet de loi C-43, Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes et d'autres lois en conséquence

## INCLUDING:

The Fourth and Fifth Reports to the House

## Y COMPRIS:

Les quatrième et cinquième rapports à la Chambre





HOUSE OF COMMONS

Issue No. 33

Tuesday, March 14, 1995

Chair: Paul Zed

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule n° 33

Le mardi 14 mars 1995

Président: Paul Zed

*Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on*

# Industry

*Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'*

# Industrie

## RESPECTING:

Bill C-43, An Act to amend the Lobbyists Registration Act and to make related amendments to other Acts

## CONCERNANT:

Ordres de renvoi Projet de loi C-43, Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes et d'autres lois en conséquence

## INCLUDING:

The Fourth and Fifth Reports to the House

## Y COMPRIS:

Les quatrième et cinquième rapports à la Chambre

**STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY****Chair:** Paul Zed**Vice-Chairs:** Yves Rocheleau  
Andy Mitchell**Members**

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

**Associate Members**

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Mauril Bélanger  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi—(19)

(Quorum 9)

Santosh Sirpaul

*Clerk of the Committee***COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE****Président:** Paul Zed**Vice-présidents:** Yves Rocheleau  
Andy Mitchell**Membres**

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

**Membres associés**

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi—(19)

(Quorum 9)

*La greffière du Comité*

Santosh Sirpaul

Published under authority of the Speaker of the  
House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre  
des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing,  
Public Works and Government Services Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition,  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

Thursday, March 16, 1995

## ORDER OF REFERENCE

*Extract from the Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on Industry of Wednesday, June 15, 1994:*

On motion of David Iftody, it was agreed,—That without anticipating a decision of the House, if the Lobbyists Registration legislation is referred to the Committee, that pursuant to Standing Order 108(1), a Sub-Committee of the Standing Committee on Industry be established, to be composed of Paul Zed as Chair, and five other Members after the usual consultations with the Whips and the Coordinator of the different parties, as the remaining members to study the Lobbyists Registration legislation and to report thereon to the Committee; that on presentation of the said report it be deemed adopted; and that the Chairman of the Committee present it to the House on behalf of the Committee.

On motion of David Iftody, it was agreed,—That the Sub-Committee be empowered, except when the House otherwise orders, to send for persons, papers and records, to sit while the House is sitting, to sit during periods when the House stands adjourned, to print from day to day such papers and evidence as may be ordered by it and to authorize the Chair to hold meetings to receive evidence when a quorum is not present and to authorize the printing thereof.

On motion of David Iftody, it was agreed,—That a Research Officer be provided to the Sub-Committee, by the Library of Parliament.

On motion of David Iftody, it was agreed,—That when the Chair of the Sub-Committee is unable to act in that capacity at or during a meeting of the Sub-Committee, he shall designate a member of the Sub-Committee to act as Chair at or during the said meeting.

*Extract from the Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on Industry of Tuesday, November 15, 1994:*

Paul Zed moved,—That in regard to its Order of reference of Wednesday, June 15, 1994, and to the subject-matter thereof, the Sub-Committee on Bill C-43, An Act to amend the Lobbyists Registration Act and to make related amendments to other Acts, be deemed to have the same powers as those granted to the Standing Committee pursuant to Standing Order 108(2), and be authorized to report on the subject-matter in the same manner as before.

After debate thereon, the question being put on the motion, it was agreed to.

ATTEST

J.M. Robert Normand  
*Clerk of the Sub-Committee*

# THE STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

has the honour to present its

## FOURTH REPORT

In accordance with Standing Order 108, the Committee initiated an inquiry into the subject-matter of lobbyists. After hearing evidence, the Committee has agreed to report to the House as follows:

## TABLE OF AMENDMENTS AND RECOMMENDATIONS

---

### THE SUB-COMMITTEE IS AMENDING BILL C-43 TO:

**That 4(2) of the LRA be amended by the addition of a subsection (c) which would exempt from registration participation in a consultation with a public office holder initiated by that public office holder; or an employee working on behalf of that public officer.**

**Include mention of grass roots lobbying as a communications technique.**

**Require only semi-annual updates of information filed by organization lobbyists [Section 7(4)].**

**Require consultant lobbyists to disclose when they undertake a lobbying effort on a contingency-fee basis.**

**Senior officers of organizations that lobby the federal government and receive funding from any level of government, be required to disclose that information, along with the amounts received, as part of the registration process.**

**Give the Registrar explicit authority to issue interpretation bulletins and advisory opinions regarding the interpretation, application and enforcement of the *Lobbyists Registration Act*.**

**Give the Registrar the authority to conduct random audits of the information on file at the Registry.**

**Provide that the Ethics Counsellor “shall” investigate possible breaches of the Code when the conditions set out in section 10.3 are met.**

**Replace the reference to “results” of investigations by the Ethics Counsellor with a reference to “full investigatory findings, conclusions reached and reasons therefor.”**

**Authorize the Ethics Counsellor to obtain as evidence and include in the report of an investigation any payment received, disbursement made or expense incurred by a lobbyist, where this is seen to be in the public interest.**

**Provide for separate annual reports by the Ethics Counsellor and Registrar, while otherwise affirming the provisions of the bill relating to the method of appointment and reporting relationships of the Ethics Counsellor.**

**Specify that lobbyists shall comply with the Code of Conduct following its publication in the *Canada Gazette*.**

**Require that the Ethics Counsellor provide a draft code for review by the House of Commons Standing Committee on Industry, before publication of the Code in the *Canada Gazette*.**

**RECOMMENDATIONS :**

**The Registrar modify reporting forms so as to require lobbyists to report the use of grass roots lobbying campaigns.**

**The parliamentary committee to review the *Lobbyists Registration Act* in four years time give specific attention to the adequacy of the two-year limitation period.**

**A joint committee of the Senate and House of Commons be established immediately, and be referred the task of developing a Code of Conduct for Members of Parliament and Senators.**

## TABLE OF CONTENTS

---

### INTRODUCTION

### CHAPTER I – LOBBYING AND THE DEVELOPMENT OF A REGISTRATION SYSTEM

- The Evolution of Lobbying in Canada
- Members of Parliament and the Registration of Paid Lobbyists
- The Creation of a Registration System
- Previous Parliamentary Review of the Lobbyists Registration Act
- Concluding Comments

### CHAPTER II – THE FUNDAMENTALS

- Principles of Disclosure
- Seeking a Balance
- Keeping Bill C-43 in Perspective
- Enhancing Ethics

### CHAPTER III – WHO SHOULD BE COVERED BY THE ACT?

- Coalitions
- Grass Roots Lobbying Campaigns
- Volunteer Lobbying
- Information and Advice to Clients
- Consultations Initiated by Government
- Levels of Disclosure: The Tiers

### CHAPTER IV – ENHANCING DISCLOSURE

- Specific Proposals, Bills and Other Initiatives
- The Name of Each Department or Agency Contacted
- Disclosing the Names of Office Holders
- Communication Techniques Used
- Frequency of Filing and Role of Individuals
- Fees and/or Project Costs
  - a. Fees
  - b. Project Costs

**Political and Governmental Connections****ISSUES APPLYING ONLY TO CONSULTANT LOBBYISTS****Contingency Fees****ISSUES APPLYING ONLY TO IN-HOUSE LOBBYISTS (CORPORATE)**

- a. Parent/Subsidiaries Who Benefit From Lobbying
- b. Employer's Business Activities
- c. Proposed Subject-Matters

**ISSUES APPLYING ONLY TO IN-HOUSE LOBBYISTS (ORGANIZATION)****Disclosure of Funding Sources****CHAPTER V – ADMINISTRATION, COMPLIANCE, AND ENFORCEMENT****ADMINISTRATION**

## The Registry

## Electronic Filing

## Filing by Firms

## Access

## Registration Fees

**ENFORCEMENT**

## Powers of the Registrar

## Offences and Punishment

## The Limitations Period

## Anti-Avoidance

## Other Enforcement Mechanisms

- a. The Role of Citizens
- b. Enforcement and the Role of Self-Regulation
- c. Removing Doubt Surrounding Terms in the Act

**CHAPTER VI – THE ETHICS COUNSELLOR AND LOBBYISTS' CODE OF CONDUCT**

## Responsibilities

## Powers

## Appointment and Reporting Relationships

## The Code

- a. Status and Content
- b. Parliamentary Review of the Code

**CHAPTER VII – OTHER ISSUES**

The Tax Deductibility of Lobbying Expenses  
Parliamentary Review of the Act  
Program Evaluation

**CHAPTER VIII – CONCLUDING REMARKS****REQUEST FOR GOVERNMENT RESPONSE****FIFTH REPORT****APPENDIX A – Bloc Québécois Dissenting Opinion****APPENDIX B – Reform Party Dissenting Opinio****APPENDIX C – List of Witnesses****MINUTES OF PROCEEDINGS**

## INTRODUCTION

---

This report provides the results of the study of Bill C-43, *An Act to amend the Lobbyists Registration Act and to make related amendments to other Acts*, undertaken by the Sub-Committee on Bill C-43 established by the Standing Committee on Industry. Bill C-43 was referred to the Standing Committee on Industry, following first reading, on June 17, 1994. Our Sub-Committee held intensive hearings from September 27 to November 17, 1994, receiving a wealth of information and advice from expert witnesses, representatives of the lobbying community and others.

We greatly appreciate the contribution of everyone who testified or submitted briefs, and hope that they share our satisfaction at having worked to improve the legislative and ethical framework for lobbying in Canada. Many witnesses will see their recommendations embodied in what follows, but we hope, as well, that this report demonstrates the serious consideration given to views with which we were unable to agree.

We believe that our decision to prepare this report, in addition to returning an amended bill to the House, sets a useful precedent as a response to the new terms of reference under which Bill C-43 was referred to the Standing Committee on Industry. Under the new procedure, adopted by the House on February 7, 1994, a bill may be referred to a committee before receiving second reading, or approval in principle, in the House. Thus a committee can consider the underlying principles of a bill, and make extensive revisions unrestricted by the procedural constraints that apply when a bill is considered following second reading.

Outlining the new procedure before the House at the time of its adoption, the Hon. Herb Gray, Leader of the Government in the House and Solicitor General of Canada, anticipated that the new procedure would: "substantially reduce the quasi-proprietary attitude of ministers and their officials toward their legislation." Instead, ministers and committees would be able to work in partnership on legislation, thus increasing the influence of all Members of the House of Commons, while the openness of the committee process would enhance responsiveness to public opinion. Mr. Gray foresaw, as well, the possibility of less restricted debate at the report stage for bills developed under the new procedures, and anticipated that the more collaborative style of their development would result in less partisan debate and greater independence for individual Members when it came time to vote.

This report reflects the broadened committee responsibilities established by the new procedure. Its central purpose is to provide Parliament, and other interested Canadians, with a clear statement of the principles which have guided our review of Bill C-43 and of the reasoning behind our amendments to it. Given that some of our amendments go beyond the limited changes previously permitted during committee review of bills, we think an explanatory report is appropriate, and can contribute to future debate. Also, where we endorse the Bill as referred to us, this report enables us to explain our decision to refrain from amending it despite calls for change from some witnesses. Finally, the breadth of the review enabled by the new procedure increases the likelihood that a committee examining a bill will identify changes desirable for other legislation or policies. This report provides a vehicle for recommending such changes to the government.

We believe that our experience in considering Bill C-43 and preparing this report generally confirms the value of committee involvement in the development of legislation. The willingness of the sponsoring minister and his or her officials to engage in a degree of power-sharing is of central importance, we feel, to the future effectiveness of the procedure. In this regard, we wish to express our appreciation to the Hon. John Manley, Minister of Industry, who spoke candidly to us about strengths and weaknesses of the bill during his appearance early in our hearings, and who himself suggested a number of changes. Thanks are due, as well, to Ethics Counsellor Mr. Howard Wilson and officials of the Lobbying Registration Branch, who were consistently helpful.

We believe that this report can contribute to future debate, both about Bill C-43 and beyond. Chapter I provides a short history of government initiatives on lobbying, which places Bill C-43 in context and explains why lobbying has become a more prominent part of our political process in recent years. Chapter II sets out our interpretation of the fundamental principles and purposes underlying the *Lobbyists Registration Act* (LRA below), Bill C-43, and our approach to the issues. Chapter III applies these principles to the question of who should be covered by lobbying legislation. Chapter IV sets out our amendments and recommendations relating to the kinds of information lobbyists should be required to disclose. Chapter V addresses administration, compliance and enforcement issues. Chapter VI deals with perhaps the most innovative element in the bill: the proposed establishment of an Ethics Counsellor mandated to develop a Code of Conduct for Lobbyists. Remaining chapters consider miscellaneous issues and provide some concluding remarks.

The most important demonstration of the value of the terms of reference under which we have operated is, of course, the bill we have separately reported. For the reasons outlined in this report, we believe that it is significantly improved. In particular, our efforts have focused on stronger and more consistent disclosure requirements, greater clarity and enhancements to the effectiveness of the proposed Ethics Counsellor. Our amendments build upon strengths which were already present in Bill C-43, including its recognition that lobbying legislation should not attempt to regulate lobbyists directly, since this could impede open access to government. Bill C-43 focuses on the disclosure of information (including the investigatory findings of the proposed Ethics Counsellor), thus relying on the beneficial effects of publicity to create a long-term basis for increased public trust in the political process.

This approach defines a realistic role for government, and recognizes the truth of some sage advice provided by the Hon. Mitchell Sharp, near the outset of our hearings: "You can't regulate honesty" (3:8).

# CHAPTER I – LOBBYING AND THE DEVELOPMENT OF A REGISTRATION SYSTEM

## *The Evolution of Lobbying in Canada*

Before discussing our study of Bill C-43 and setting forth the amendments we are making to this Bill, we believe it is first worthwhile to establish the context within which our review took place. In doing so, we think that readers will share the appreciation we have developed for the complexity of contemporary lobbying for the work done in this area by others before us.

Lobbying has long been an integral part of the democratic life of our society. Indeed, lobbying has so long been deeply imbedded in the Canadian political landscape, that until recently its presence has largely escaped notice. In the past, this activity was conducted discretely by a small number of well-placed individuals who could exert influence on government away from public view. The scope of government was restrained, and the number of decision makers accordingly few. Thus lobbying had little public prominence and its impact was felt by few. Lobbying was perceived by most Canadians as something in which their neighbours to the South engaged and the notion that this form of political activity did not exist in this country became a part of our political mythology.<sup>1</sup>

During and after the Second World War, the nature of government began to change radically and lobbying changed with it. For reasons linked to the war, and societal and economic changes, the Canadian federal government became directly involved in a widening circle of activities previously considered the exclusive domain of private interests. As the boundaries between what was considered private and public were either broken down or blurred, the government apparatus burgeoned. Citizens began to discover that there was very little touching their daily lives that was not affected by government; the need to know what government was up to and to have some active say in influencing its decisions became more acute than ever.

Interactions between citizens and the state underwent a profound change, and so did lobbying. What was once an activity involving a small circle of practitioners began to attract greater numbers. These individuals possessed specialized knowledge in fields as diverse as law, economics, and political science. Often they were joined by former public servants who had developed an intimate understanding of government and could offer expert guidance through an increasingly complex maze of state regulations and institutions. New methods were added to the mix of personal contacts and persuasive abilities traditionally relied upon by lobbyists to exert influence on government. Contemporary lobbyists make full use of advanced polling techniques, media advertising, in-depth research, and detailed policy analysis.

Lobbying's enhanced sophistication and a perceived need to engage lobbyists to deal with government led to the rapid growth of the profession. As one of our witnesses, Dr. John Chenier, publisher of the *Lobby*

<sup>1</sup> A. Paul Pross, "The Rise of the Lobbying Issue in Canada: 'The Business Card Bill'", in Grant Jordan, editor, *The Commercial Lobbyists: Politics for Profit in Britain*, Aberdeen University Press, 1991, p. 76.

*Monitor*, told us, “government relations is a growing business in Canada. It grows every year, even through the recession, even through the tough times” (19:28). This growth has been accompanied by an increasing suspicion that lobbying was beginning to exercise disproportionate influence over public policy, threatening to erode more traditional democratic forms of representation.

### ***Members of Parliament and the Registration of Paid Lobbyists***

Members of Parliament were among the first to understand the full implications of lobbying’s growing influence, and to see the need for a legislative response. While lobbying’s fundamental legitimacy was never in question, parliamentarians were concerned about its secretive nature: public policy, they reasoned, should be publicly conducted. MPs had to ensure that lobbying was subjected to greater public scrutiny but without damaged as a legitimate form of expression in a democratic society. The solutions they identified have formed the basis for Canada’s current system of lobbyists’ registration.

Beginning in 1969 — more than two decades ago — backbench Members of Parliament began to introduce a series of private members’ bills on lobbying. These 20 bills, proposed at various times by Members from all parties, had two principal features in common: they called for the registration of paid lobbyists and for some form of disclosure regarding their activities. The words of one of the leading proponents of a registration scheme, the Hon. Walter Baker, express the goal of all these proposals. Speaking to his colleagues in the House of Commons, he argued that the purpose of registration was to ensure

that lobbying, as much as possible, is conducted in the open so that people can see who is trying to influence what, and if necessary respond. Where lobbying is done with the knowledge of everyone concerned, there is a better chance that it will be done openly and that improper practices will have a smaller chance of survival or success.<sup>2</sup>

As Professor Paul Pross, who appeared as a witness before our Committee, points out, from the time the first Private Member’s bill was tabled until 1985 when the notion was finally endorsed by government, “the idea of regulating lobbyists through registration was very much a private members’ scheme.”<sup>3</sup> Thus, the importance of the contribution made by Members of Parliament can not be underestimated. As Dr. Pross recognized,

The private member’s debates helped to define the major issues surrounding the lobbying question and articulated an approach to the regulation of lobbyists that influenced subsequent action.<sup>4</sup>

### ***The Creation of a Registration System***

In September 1985, in the context of a statement on public sector ethics, it was announced that the government intended to establish a registration system for lobbyists. Following the announcement, a

<sup>2</sup> House of Commons, *Debates*, 28 January 1977, p. 2516.

<sup>3</sup> Pross (1991), p. 79.

<sup>4</sup> *Ibid.*, p. 81.

discussion paper on registration was released by the then Department of Consumer and Corporate Affairs. Among other things, this discussion paper proposed four guiding principles that have since provided the foundation for the registration system. These principles consisted of:

Openness: There should be a publicly available record of paid lobbyists, their clients and any other additional information desirable to "...demonstrate the government's commitment to transparency and integrity in its relations with the public."<sup>5</sup>

Clarity: Registration requirements should be clear, concise, and leave no doubt as to who should register and who should not.

Access to Government: Registration requirements should not hinder access to public office holders.

Administrative Simplicity: Administrative requirements should be kept to a minimum and should not be so onerous as to discourage registration. Creation of a large bureaucracy to administer the registration system should be avoided.

The discussion paper was referred to the House of Commons Standing Committee on Elections, Privileges and Procedure (Cooper Committee) which reported its endorsement of registration for paid lobbyists at the end of January 1987. Several months afterward, the government tabled Bill C-82 to enact the *Lobbyists Registration Act*.

The main features of the proposal included the division of lobbyists into two categories or tiers, each with its own set of registration and information disclosure requirements. Tier I (professional lobbyists) consisted of those who work for clients on a fee basis. This group would be required to register each undertaking that involved direct contact with government or arranging a meeting with an office holder. Disclosure of certain information regarding the nature of the undertaking, such as its proposed subject-matter and information on the lobbyist's client would also be required. A second category of lobbyists (Tier II) was designated for those employed by persons or organizations to communicate with public office holders with the aim of influencing government. Lobbyists in this latter category would have to disclose only their names and the name and address of the person or organization that employed them.

Only minor changes were made to the legislation as it passed through committee stages in the Senate and the House of Commons. In September 1988 it was given Royal Assent and came into force on 30 September 1989.

Despite valid criticisms of the existing *Lobbyists Registration Act*, its importance as a first step cannot be denied. As another of our witnesses, Professor Michael Atkinson, commented:

Before 1988, before there was any legislation at all, it might have been plausibly inferred that what went on behind closed doors between lobbyists and politicians and bureaucrats was really no one else's business, ... The introduction of the disclosure provisions in 1988, even disclosure provisions that a lot of people regard as toothless, have had the symbolic affect of introducing the citizen into the process. The citizen's interest is in the room somewhere, even if the citizen isn't there and even if the citizen cannot reasonably participate (14:8).

<sup>5</sup> Canada, Department of Consumer and Corporate Affairs, *Lobbying and the Registration of Paid Lobbyists*, Ottawa, 1985, p. 4.

### *Previous Parliamentary Review of the Lobbyists Registration Act*

One of the provisions in the *Lobbyists Registration Act* called for its review by a committee of the House of Commons three years after coming into force. Accordingly, the Act was referred for review to the Standing Committee on Consumer and Corporate Affairs and Government Operations (Holtmann Committee) in November 1992.

Most witnesses before the Holtmann Committee agreed that the LRA was a step in the right direction; many, however, argued that its provisions were insufficient. In particular, criticism was directed at the dual registration and disclosure regimes as failing to provide the desired degree of transparency with respect to paid lobbying activities.

The Holtmann Committee generally agreed with these observations and issued a unanimous report in June 1993 (*A Blueprint for Transparency*) in which it called for enhanced registration and disclosure requirements for all paid lobbyists. In particular, committee members recommended that lobbyists disclose more detail on the subject-matter of their lobbying activities, including the name of the bills, legislation, amendments to current Acts, grants, contributions, regulations, policies, programs, contracts and legislative proposals they were trying to influence. In addition, the Committee determined that lobbyists should name the government with which department, parliamentary office, or agency of government with which they had communicated and the kinds of activities in which they engage when seeking to influence public policy. Other recommendations called for registration of professionally organized grass roots lobbying efforts that exceeded a specified expenditure threshold and a strengthening of the Act's administrative provisions. To deal with its concerns regarding ethical standards in the lobbying industry, the Committee urged lobbyists to establish a professional association with a code of ethics for its members.

Before government could issue a formal response to the Holtmann Committee's recommendations, Parliament dissolved for a general election. The report was timely, however, in that it coincided with rising levels of public concern over the state of public sector ethics. Most major political parties participating in the 1993 general election sensed this concern and committed themselves to implementing elements of the Holtmann Report should they be elected to form a government.

The Liberal Government, elected in October 1993, outlined its approach to enhancing the registration system for lobbyists in the chapter on governing with integrity in its campaign document, *Creating Opportunity: The Liberal Plan for Canada*. The Party proposed to implement the Holtmann Report and promised that it would create the position of Ethics Counsellor to develop a Code of Conduct for Lobbyists. The Ethics Counsellor would monitor compliance with the Code and would have "the power both to require reporting of lobbying fees in relation to government procurement contracts and to disclose publicly any contract, fee, or activity" that contravened the Code.<sup>6</sup> The new government subsequently acted on its commitments, tabling amendments to the *Lobbyists Registration Act* on 16 June 1994. In keeping with another electoral commitment, a decision was made to refer the Bill (*Bill C-43, An Act to Amend the Lobbyists Registration Act*) to a committee of the House immediately following first reading. In so doing, the government accorded recognition to the important role played by Members of Parliament in laying the foundations for the present lobbyists' registration system.

<sup>6</sup> Liberal Party of Canada, *Creating Opportunity: The Liberal Plan for Canada*, 1993, p. 95.

### ***Concluding Comments***

As a Committee and as individual Members of Parliament, we have approached our review of this Bill with awareness of both the goals registration is meant to achieve and the principles that the registration system is meant to respect. These goals and principles were first identified by past Members of Parliament and have not changed. We have also measured Bill C-43's amendments against the recommendations made by previous parliamentary committees.

Finally, we have undertaken our review with a deep sense of appreciation for the work and unwavering commitment of our predecessors. It is our hope that our own deliberations and refinements to this important piece of legislation honour their effort and help achieve the goals we hold in common.

## CHAPTER II – THE FUNDAMENTALS

---

Bill C-43 would make two major changes to the *Lobbyists Registration Act*, both intended to enhance the achievement of its fundamental purpose — helping to restore trust in government. First, the Bill would substantially strengthen the disclosure requirements of the Act, to make more information about lobbyists and what they do available to Canadians. Second, it would provide for the creation and implementation of a code of ethics for lobbyists, which would help to ensure high standards of behaviour across the industry.

In this section, we set out our interpretation of the principles that underlie this legislation. This provides a basis for consistency in the examination of the Bill undertaken in following sections, and for the changes we are proposing.

### *Principles of Disclosure*

The Preamble of the current LRA reflects four basic principles: (1) the importance of open access to government; (2) the legitimacy of lobbying; (3) the need for public awareness of the various influences upon government; and (4) that the requirements of a registration process for lobbyists should not impede access to government.

Bill C-43 would not amend these principles. Nor, on the basis of what we have heard from our witnesses, do we think they need to be changed. Properly balanced, they can guide us in enhancing the central objective of Bill C-43: the restoration of public trust in government.

The first principle — the importance of free and open access to government in a democratic society — is self-evident. The fourth principle makes it clear that lobbyists must be included in a commitment to accessible government. It also is self-evident, when understood as a requirement that access by lobbyists should not be impeded more than is made necessary by the other principles. The key issue, to which we return below, is what these principles mean in practice.

The second principle, the legitimacy of lobbying as a part of the democratic process of accessing government, may not be self-evident but it is hard to deny on reflection. First, the right of corporations or groups to engage specialists to help them understand and communicate with government is one dimension of the principle of free and open access. Second, modern government works in partnership with the whole range of organizations in society; without a two-way flow of information and explanation, decisions would be less well-informed and the public interest could be jeopardized. Most lobbying enhances this exchange of information and, in our view, most Canadians have no objection to this.

The need for public awareness of lobbying is the result of its importance. The business of providing specialized representation to corporations (either through hired consultants or employees), along with the full-time representation of groups and associations before the federal government, employs literally thousands of people and is the source of pervasive influence on the actions of the government. Ordinary

Canadians need to know about this influence. Only when there is public knowledge of who is influencing whom and on whose behalf can the effect of organized interests on government be properly balanced in the interest of the unorganized public. Ensuring this balance is a vital part of our job as Members of Parliament; without it we cannot have a healthy democracy.

### ***Seeking a Balance***

The need to ensure a balance, within our political system, between the influence of those who can afford specialized assistance and the influence of other Canadians is a central challenge in applying the principles of the LRA. As we were reminded by Professor Atkinson, of McMaster University, equality of access to government is one element of free and open access. There is only so much access available: if it is monopolized by those with the financial and organizational means to do so, it will be denied to others. A system which permits this to happen does not achieve real openness of government, and does not earn the trust of the public.

We therefore reject the view, expressed by a number of our witnesses, that the public's need to know (and the need for lobbyists to invest time and money in disclosing information) is necessarily opposed to the principle of free and open access to government. In our view, the requirements which Bill C-43 would establish for lobbyists are, instead, a necessary part of preserving the accessibility of government to all Canadians. Here, as elsewhere in a democratic society, there must be a balance between the freedom of particular interests, and the freedom of other citizens.

Where disclosure of information by lobbyists is needed to achieve this balance, the fact that providing it may present an inconvenience to lobbyists, or even discourage their activity, is not a valid objection. The only valid objection would be that the information is not genuinely needed.

In examining the various disclosure proposals in Bill C-43, or placed before us by witnesses, we have therefore continually relied upon this basic test: is the information being requested from lobbyists genuinely needed to satisfy Canadians that lobbyists' activity is compatible with the public interest, and to help parliamentarians counterbalance the efforts of individual lobbyists with efforts on behalf of ordinary Canadians?

In general, this approach leads us to endorse the new disclosure requirements set out in Bill C-43, and to add some further requirements which we believe are necessary if the Bill is to achieve its fundamental objective. Some have challenged us to demonstrate any public desire for more information about lobbying; we can only respond that the current LRA has not significantly dispelled apprehensions among Canadians about the role of lobbyists in the political process. Like the members of our predecessor committee in the last Parliament, whose unanimous recommendations provided an important basis for Bill C-43, we believe that making more information about lobbying available is part of the solution. More information is needed, especially from corporation and association lobbyists, from whom the current Act requires little more than what is provided on a business card.

### ***Keeping Bill C-43 in Perspective***

The question of genuine need that we apply to the various disclosure options considered in this report challenges us to make difficult judgements. As we have found in our discussions with witnesses and among ourselves, there is plenty of room for sincere disagreement about some of the answers.

In making these judgements, we have found it helpful to remember that Bill C-43 is by no means the only initiative being launched for the purpose of restoring trust in government. At the time Bill C-43 was placed before the House, the government released a strengthened *Conflict of Interest and Post-Employment Code for Public Office Holders* which, among other things, requires senior officials to make decisions on the merits of each case and in the public interest, and to refrain from giving preferential treatment to any person or group because of the person hired to represent their concerns. As well, an Ethics Counsellor position was created for the purpose of administering this Code, advising public officials and performing new functions created by Bill C-43 (discussed below). It was indicated, furthermore, that Parliament would be asked to develop a formalized code of conduct for MPs and Senators. Finally, policies governing contracts were altered so as to prohibit suppliers from engaging lobbyists on a contingency fee basis to help them obtain contracts.

In considering the issues addressed in this report, we have attempted to ensure that Bill C-43 and our amendments would not duplicate other initiatives. The role of a strengthened LRA is to supplement and complement changes which, in our view, are already having beneficial effects on the way in which Canadians view their government. Our approach recognizes that lobbying is not the only source of public mistrust in government, and that it is necessary to keep the issue of lobbying in perspective.

We believe, in addition, that this approach minimizes a danger identified by Mr. Norm Stewart, of the Ford Motor Company of Canada (12:29): the possibility that our work would only generate new expectations and that four years from now a future parliamentary committee would be busily engaged in adding still more disclosure requirements to the LRA. This danger is created, in our view, by a tendency apparent in many of the submissions we received to take the “transparency” of the lobbying process as the ultimate objective of this legislation. Once “transparency” is adopted as an objective, attention naturally focuses on things we do not yet know about lobbying and, by an entirely logical progression, expectations about what should be disclosed take flight.

In our approach, the transparency of lobbying is not an ultimate objective. Rather, it is recognized as a means to the restoration of public trust in government, having value only as it serves that end. We believe the detailed proposals provided below meet the requirements of this approach. We also invite Canadians to adopt this approach in weighing the merits of Bill C-43.

### ***Enhancing Ethics***

Bill C-43 moves well beyond the recommendations of the Holtmann Committee in providing for the appointment of an Ethics Counsellor, charged with (in addition to duties mentioned above) developing a code of ethics for lobbyists, and authorized to investigate failures to comply with this code and report them directly to Parliament.

This proposal is an extremely important component of Bill C-43. Indeed, one of our consultant lobbyists — SAMCI (Susan A. Murray Consultants Inc.) — described it as “the most important and most progressive new change to the LRA” (brief, p. 6).

While we have some detailed recommendations concerning this proposal, it is appropriate here to consider the underlying issue of principle it raises: should government be in the business of supervising the

ethics of lobbyists at all? There are two arguments which we believe support an affirmative answer to this question.

First of all, the ethics proposals forge the link between the information disclosure requirements in the Bill and the objective of improving public trust. Unless we can be sure that lobbyists are adhering to acceptable ethical standards, the disclosure of information about their activity need not increase public trust in government. If disclosure were to reveal ethically dubious behaviour it would, on the contrary, simply fuel suspicion and distrust.

The Code of Conduct will provide lobbyists with the clarified standards which they need in order to ensure that heightened information disclosure will have a positive effect on public trust in government. These standards also provide members of the interested public with a basis for evaluating the information produced by the new disclosure requirements.

None of our witnesses denied the need for ethical standards which, after all, are in the long term interests of the lobbying industry itself, aside from any considerations of trust in government. A number of witnesses argued, however, that standards already in use, such as the Code of Conduct of the Canadian Society of Association Executives (CSAE), are sufficient for the purpose, removing the need for intervention by government.

This brings us to our second point. The industry as a whole has not developed a code (or codes) of ethics that we believe satisfies public concerns about lobbyists' influence on government, even though these concerns have been evident at least since the mid-eighties. Indeed, the category of consultant lobbyists, which is probably the focus of public concern, has no code at all, although we are advised that efforts to develop one are under way within the recently established association, the Government Relations Institute of Canada (GRIC), and some individual firms such as the Ottawa-based SAMCI supplied us with corporate codes which provide a clear basis for conduct of a high standard. Furthermore, the CSAE code, which applies to participating association lobbyists, only goes part of the way towards fully addressing the need for ethical standards. While it sets out standards which are commendable as part of the business culture of lobbying, it remains a voluntary code without a defined enforcement mechanism or record of enforcement, despite having been in effect for some 20 years.

In our view, government is justified in filling the gap left by lobbyists in the development of industry-wide codes because of the proximity of lobbying activity to the political process. Lobbying behaviour that does not meet prevailing ethical standards reflects on the lobbyist engaging in it, and on the industry as a whole. It also casts a pall over the broader political process, and reducing the level of trust Canadians can place in their governments. This has a corrosive effect on the health of our democracy, and creates a corresponding public interest in its correction.

Taken together these considerations supply a strong affirmative answer to our basic 'is the information genuinely needed?' question when we apply it to the new Ethics Counsellor position and proposed Code of Conduct for Lobbyists. Clear standards and credible enforcement are important. Without them, we have serious doubts about the impact of increased disclosure, taken by itself, on public trust in government.

## CHAPTER III – WHO SHOULD BE COVERED BY THE ACT?

The LRA currently requires registration by any person who, for payment, attempts to influence the Government of Canada on behalf of a range of specified organizations or individuals. While Bill C-43 substantially retains this definition, it would close a significant loophole, and witnesses have suggested to us that there are others which should also be closed.

### *Coalitions*

Bill C-43 would address an important gap in existing legislation by adding coalitions to the list of organizations on behalf of which lobbying must be registered. This reflects the recognition, shared by our predecessor committee in the previous Parliament, that coalitions of business and interest groups have become an important means of coordinating attempts to influence government. Our hearings are consistent with this recognition as well. None of our witnesses objected in principle to the requirement that coalition lobbying be disclosed and several, unaware that Bill C-43 incorporates such a requirement, specifically called for it. We therefore endorse:

#### **The provisions of Bill C-43 relating to coalitions.**

These provisions include the addition of “coalitions” to the list of groups enumerated in the definition of “organization” at 1(1) of the Act. This provides the basis for requirements that lobbyists register who employs them (in the case of lobbyists employed by coalitions), or on whose behalf they are working. We therefore endorse:

#### **5(2)(e) of Bill C-43, which would require disclosure of the membership of a coalition for which a consultant lobbyist is working.**

### *Grass Roots Lobbying Campaigns*

In the widest sense, lobbying consists of actions whose central objective is to influence the decisions of government; these actions may be either direct or indirect. As currently worded, the LRA does not require the registration of indirect lobbying efforts only those efforts that involve direct communication with office holders. Thus, an important form of lobbying — grass roots lobbying — is not an activity that would require registration.

Grass roots lobbying is intended to suggest to government the impression that there is a significant community of interest that either advocates or opposes a particular policy. In order to communicate this message, grass roots lobbies typically rely on mass letter writing and fax campaigns, phone calls to office

holders, media advertising, and public demonstrations. The organization of a grass roots lobbying campaign often requires considerable skill, effort, and financial resources.

In most instances, expressions of grass roots preferences regarding policy choices are genuine, a constitutional right, and useful to government. Citizens who feel strongly about certain issues organize to convey their feelings to government. Unlike other kinds of lobbying, these efforts are clearly public. Like other forms of lobbying, however, grass roots campaigns can provide valuable information for office holders as they examine various options during the decision-making process. In summary, grass roots lobbying is an important element in the democratic life of this country and is worthy of encouragement. Perhaps this is why the current Act makes no reference to it.

There are good reasons however why grass roots lobbying should be subject to some degree of disclosure. It is one of the most powerful means available for transmitting policy preferences to office holders, not only because it provides evidence of public support or opposition to certain policies, but also because it is an inherently legitimate exercise in a democratic society. Thus, grass roots lobbying campaigns are an attractive instrument for influencing government policy and may be a preferred way for an individual or group to persuade government to adopt or reject certain courses of action. Indeed, the fact that grass roots lobbying is not addressed by the current Act, may make it additionally attractive. The Committee was told by a witness that grass roots lobbying is the most rapidly growing form of lobbying in Canada.

Very little is known about grass roots lobbying. As Professor Ian Lee pointed out, "what is not public is the orchestration, organization, planning and financing of a grass roots campaign" (13:19). Yet Bill C-43 does not propose to close this gap in the legislation. As a consequence, the Committee believes that the major objective of the Act — the promotion of transparency surrounding lobbying efforts — cannot be achieved fully. Indeed some may be attracted to engage in this form of lobbying in order to circumvent the need to register; thus the goal of transparency may even be defeated.

Some argue that grass roots lobbying is aimed at the general public, not at government. As such, they point out, this form of lobbying involves communication between individuals: an attempt to register grass roots lobbying would infringe on the rights of citizens and would lead to a challenge under the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. The Committee understands fully the basic premise underlying this assertion; taken literally, grass roots lobbying implies an effort to organize people around a particular issue. Thus the initial communication that takes place occurs between individuals and not between individuals and government. However, we also accept the view of one of our witnesses who stated that "the entire and sole purpose of a grass roots campaign is to influence government" (13:19). We note, as well, that paid lobbyists often organize grass roots lobbying in order to lend additional weight to their other lobbying efforts.

Thus, the challenge to us as a Committee, was to suggest a means by which fuller transparency regarding grass roots lobbying campaigns organized by paid lobbyists could be achieved without infringing on the rights of average Canadians. After careful and lengthy consideration, we believe that we have found a solution. Bill C-43 proposes to amend to the LRA to require paid lobbyists to disclose the techniques they use when they communicate with office holders. Given that generating a grass roots campaign is a method that paid lobbyists use in conjunction with other efforts in order to convey a message to office holders, we propose that this activity be treated as a communication technique. This should achieve the desired level of disclosure with respect to professionally organized grass roots lobbying without interfering with the grass roots activities of citizens. This conclusion is reflected in our recommendation on communications techniques.

### **Volunteer Lobbying**

A number of our witnesses argued that lobbying activity by volunteers can be a significant element within paid lobbying initiatives, and that the failure of existing legislation to capture this should be remedied. In the words of one witness:

Does it (the LRA) only require information about those who are paid to lobby either as an employee or on a fee-for-service basis? Or, is the *Lobbyists Registration Act* supposed to help Canadians understand which interest groups are making how much effort to influence what program policy, grant, contract, amendment or regulation? . . . (Is an) extensive effort by an unpaid volunteer . . . inherently benign and thus requires no disclosure? (Stanbury, brief, p. 19).

A number of our association witnesses confirmed that volunteers play an important role in their lobbying efforts. The Canadian Dental Association, for example, estimated that some 80% of Association lobbying is carried out by volunteers. While witnesses did not oppose a registration requirement for volunteers, this is likely because Bill C-43 does not propose one. Had it done so, we expect that witnesses who pointed with pride to their “volunteer-driven” organizations would have expressed strong objections on the grounds of additional administrative burden.

On balance, we do not think that registration by volunteers is genuinely needed at this time, given the ultimate purpose of disclosure. It is not suspicion about the role of volunteers that has made lobbying a focus of public concern, and the disclosure of information on their use by associations will not provide information needed to address trust issues. Indeed, volunteers are typically used by association lobbyists precisely because they lack the advantages of money or personal contacts that have fostered public suspicions, or because the volunteers may have technical expertise related to a specific initiative. We therefore endorse:

**The exclusive focus of Bill C-43 on those who are paid to attempt to influence government.**

### **Information and Advice to Clients**

Several witnesses argued that activities such as obtaining specialized government information for clients, and providing strategic advice to clients based on this information, are important functions of lobbyists, and should be covered by the Act. They are not covered by existing legislation or by Bill C-43, both of which focus on attempts to communicate with public officials.

Witnesses who argued that people providing these services should be deemed to be lobbyists for the purposes of the Act saw the issue as one of achieving the needed degree of transparency. One witness described the failure to capture such activity in these terms: “That means people can escape detection even though they may be providing inside access” (10:11).

Bill C-43 does not propose that activities such as information gathering, research, and the provision of strategic advice to clients should be registrable. It is, however, predictable that such a proposal would prompt concerns about burdening lobbyists with additional disclosure duties and attendant costs, and raise questions about the need for this information.

In line with our general approach to disclosure, we think that the creation of additional burdens on lobbyists obliges us to consider a proposal with extra care, but the decisive consideration is whether or not the information is genuinely needed by Canadians and their representatives in Parliament.

In this regard, we note that a number of consultant lobbyists, along with other witnesses, stressed the importance of aspects of their work that do not involve direct lobbying of public officials, and that rather function to help clients develop policy positions and communicate effectively with government. The importance to clients of this aspect of lobbying does not, however, necessarily create an issue of public trust. In our view, the fact that the clients of lobbyists may receive expert advice does not, in itself, cast doubt on the fairness of public decisions; a good portion of the content of this expert advice is available to any citizen who takes the time to become informed about government and the policy process. When the clients of a lobbyist put this knowledge to work by communicating with government, or engaging a consultant to do so on their behalf, they become subject to existing registration requirements. We think this achieves what is really needed. We therefore endorse:

**The absence, in Bill C-43, of disclosure requirements relating to the provision of information or advice to clients.**

### *Consultations Initiated by Government*

A large number of our witnesses stated that the present Act requires them to file information on virtually all contacts with public officials, including those initiated by public officials soliciting information or advice in order to perform their duties more effectively. There was a widespread perception that this requirement makes unfair demands on lobbyists, imposing on them the full administrative burden of disclosure when public officials, and the public interest, may be the sole beneficiaries of a consultation. Objections by in-house lobbyists were particularly heated, reflecting that fact that Bill C-43 would replace the minimal disclosure requirements for them contained in existing legislation with requirements closely approaching those now applied to consultant lobbyists. The concern was that the administrative burden of the new disclosure requirements would discourage communications and information exchange between government and the experts within associations, to the detriment of good decision-making. In the words of a representative of the Shipping Federation of Canada:

I think the second point we need to make is rather than do anything that could close up the communications conduits between communities of interest such as ours and the federal public service in particular — the administrators of the state — I think it's important to open up the windows as wide as possible (11:11).

The concern expressed in such comments is valid, in our view, both because of the danger of impeded communications and, as well, because the registration of every exchange of technical information or advice would burden the registry with information that contributes little to attaining the broad objectives of lobbyist registration. At the same time, legitimate concerns about impeding information exchange should not, in our view, lead to the exemption of consultations used as an opportunity for lobbying.

Bill C-43 and the LRA already go some distance towards addressing concerns about the registration of government-initiated consultations. First of all, Bill C-43 would not amend provisions of existing legislation

which base registration requirements on attempts to influence government. If, for example, an association is contacted by a public servant requesting technical information for purposes that may not even be disclosed in detail, registration of the communication would not be required. In general, if there is no attempt to influence legislation or the other items set out in the Act, there is no requirement to register. An interpretation bulletin from the Registrar would be useful as a source of more specific guidance, here, and any remaining grey areas may ultimately have to be resolved by the courts which will, we are confident, give due weight to the fact where a communication is initiated by a public office holder.

Secondly, Bill C-43 would not alter section 4(2) of the current Act, which sets out certain varieties of attempts to influence which need not be registered. These include public appearances before parliamentary committees, appearances before tribunals and the like which exercise jurisdiction given by legislation and whose deliberations are a matter of public record, and representations to public office holders regarding their authority to enforce, interpret and apply legislation or regulations.

We believe, however, that existing legislation could further reduce the burden on (especially) associations and organizations with respect to purely consultative contacts with government. Improvements in this area are timely because of the emphasis by the present government on a consultative style of policy development, as reflected in major ministerial and/or bureaucratic consultative initiatives in a number of policy sectors. This consultative style, we believe, is increasingly important for technically superior policy-making, and the enhancement of disclosure requirements for lobbyists should not impede its use.

Exempting participation in government-initiated consultations from registration would do three things. It would help to address concerns about burdensome reporting requirements mentioned by witnesses, and help the registry achieve its fundamental objectives by minimizing the collection of unneeded information. Most fundamentally, it would ensure that government and outside groups work in partnership as much as possible, to meet the policy challenges of the nineties. We are therefore amending Bill C-43 so as to provide:

**That 4(2) of the LRA be amended by the addition of a subsection (c) which would exempt from registration participation in a consultation with a public office holder initiated by that public office holder, or an employee working on behalf of that public officer.**

We recognize that this amendment will require an interpretation bulletin from the Registrar, in order to ensure that the exemption is precisely defined and narrowly limited, so that only kinds of information which are entirely irrelevant to the purposes of the LRA will not have to be filed.

### ***Levels of Disclosure: The Tiers***

The present LRA establishes two classes or "tiers" of lobbyists, and applies differing disclosure requirements to each. The Holtmann Committee recommended that these tiers be eliminated, thus subjecting all lobbyists to uniform disclosure requirements.

Bill C-43 would retain a formal distinction between types of lobbyist. It reflects the Holtmann Committee recommendation, however, by making the disclosure requirements much more uniform than those of the current Act. The Bill thus responds to critics who have nicknamed the LRA the "business card

bill" because it requires little more from corporate and association employees than the information on their business cards.

The fact that Bill C-43 would reduce what is at stake in the distinction between tiers of lobbyist was recognized by a number of our witnesses. Simon Reisman, for example, after questioning the need for a distinction declared: ". . . I don't see a great deal of harm in the distinction that is drawn, so it's nothing that I would go to war about" (15:8).

Organizations such as the Government Relations Institute of Canada (GRIC) and the Public Affairs Association of Canada (PAAC), which represent memberships consisting of both consultant and in-house lobbyists, indicated that no consensus was discernible within their memberships on this issue. In our hearings, the major advocates of the distinction were association lobbyists, who repeatedly stressed that their influence upon government is achieved through openness and public support, and consists substantially of the provision of technical information and advice to government officials rather than more political pressures. While several indicated that the convergence in disclosure requirements for the two tiers would reduce the practical importance of a distinction, virtually all commended the government for the recognition, however formal, that their work differs from that of consultant lobbyists. Thus, in the words of representatives of the Canadian Chemical Producers' Association: "CCPA is pleased that Bill C-43 continues the distinction between individuals who lobby for clients and in-house lobbyists. In our view, this is a valid distinction to make" (letter, p. 2).

Witnesses making the countercase argued, in essence, that a lobbyist is a lobbyist. After noting that Canada is the only jurisdiction regulating lobbying which employs different reporting requirements for "people who do essentially the same thing," Dr. John Chenier, Editor and Publisher of *The Lobby Monitor*, argued that

While the internal roles of corporate, association and consultant government relations people might vary considerably, there is very little difference in the external roles and goals of these people (19:29).

The concern, aside from the principle, is that each tier includes large, well-resourced lobbying enterprises as well as small, more modestly resourced efforts. Thus, for example, consulting lobbyists may be small themselves, or represent smaller firms that cannot afford internal government relations departments, while association lobbyists range from minuscule one-person outfits to well-financed and highly professional organizations such as the Chamber of Commerce. Lighter disclosure requirements for one category would inevitably give an additional advantage to some organizations whose resources already give them substantial leverage, and by definition limit public knowledge precisely where it should be most complete.

Academics and others have developed a wide variety of classifications of lobbyists for research purposes. Our approach to the issue of tiers, as to the issues discussed elsewhere in this report, is based on whether or not they contribute to the effectiveness of legislation in ensuring the disclosure of genuinely needed information. If they do this, they have a place in the Bill. If the tiers impede effectiveness, they ought not to be retained, irrespective of our convictions about differences among organizations involved in lobbying.

In our view, one of the most significant changes that Bill C-43 would bring about would be substantially consistent disclosure requirements across the lobbying categories. Bill C-43 thus reflects the “lobbying is lobbying” argument where it counts, in the actual disclosure requirements to which lobbyists would be subjected. Substantial differences in requirements applying to different types of lobbyist are likely, we believe, to dilute otherwise positive effects on levels of public trust, because they impose “information needed” standards on one aspect of lobbying only to refrain from imposing them on another. As well, they create an uneven playing field for the different types of lobbyist, to no apparent public benefit.

At the same time, Bill C-43’s proposed retention of a formal distinction between the tiers, and between corporation and organization lobbyists within Tier II, would enable some fine-tuning of disclosure requirements to increase their potential effectiveness. Thus, for example, it would permit consultant lobbyists to be required to disclose information on a “by undertaking” basis, reflecting the fact that they do business differently from in-house lobbyists.

Furthermore, we think that the classification system provides useful information to users of the registry. It enables them to determine easily the status of a lobbyist, and to limit information searches to specific types of lobbyist. This is useful, given that the public concerns that led to the LRA focused on a limited number of consultant lobbyists and are likely to be addressed, primarily, through information about this group. We therefore endorse:

**The tripartite structure of Bill C-43, which enables separate attention to disclosure requirements for consultant lobbyists, corporation lobbyists and organization lobbyists.**

## CHAPTER IV – ENHANCING DISCLOSURE

---

The major disclosure-enhancing provisions of Bill C-43 would apply, more or less identically, to all lobbyists. This section proceeds from discussions of these provisions, to discussions relating separately to consulting lobbyists, corporate lobbyists and organization lobbyists.

### *Specific Proposals, Bills and Other Initiatives*

One way in which Bill C-43 would enhance existing levels of disclosure would be by requiring that lobbyists disclose “particulars to identify any relevant legislative proposal, bill, resolution, regulation, policy, program, grant, contribution or financial benefit” (and, in the case of consulting lobbyists, “contract”) concerning which influence is sought.

This proposal reflects both the recommendations of the Holtmann Committee and views expressed by a number of witnesses. In the words of Ms. Susan Murray of SAMCI:

We believe that the additional information likely to be most useful and important to an interested non-participant is identifying the issue focus of the lobby efforts. SAMCI has recommended previously that the registration requirement be amended to include the identification of a specific issue, policy, grant or contract . . . and we are pleased to see this in the bill (10:60).

Opponents of the proposal raised concerns about provisions of the Bill which would expand the information lobbyists would be required to disclose. The central concern was that the administrative burden, and attendant costs, of compliance would be increased, in order to provide information of questionable usefulness. In the words of Mr. Graham Murray, of the Public Affairs Association:

There is a legitimate question, I think, about the value of collecting information which is not widely used. . . . We think it's clear that increased measures of disclosure like that are going to impose a substantially greater paper burden upon lobbyists, and upon the government itself (10:25).

In line with our general approach to disclosure issues, we think the decisive consideration here is not the administrative burden which this proposal might involve but the usefulness of the information which would result. We do not accept the suggestion, made by a number of witnesses, that low demand from the public for information currently maintained in the registry indicates that there is no interest in additional information. The information now available could be too general to be of interest, or there could be limited public awareness of what is available and how to get it.

The key issue is whether or not the information that this provision would generate is really needed in order for the Act to fulfil its fundamental purposes. In our view, it is essential that any lobbying disclosure

regime provide a clear indication of what lobbyists are seeking to influence. The current Act provides only that Tier I lobbyists disclose the “proposed subject-matter” of a meeting or communication, and requires no information about the subjects of Tier II lobbying. In our view, these provisions (especially those regarding Tier II lobbyists) leave important features of lobbying cloaked in mystery. We therefore endorse:

**The requirements of Bill C-43 for the disclosure of specific proposals, bills and other initiatives with respect to which influence has been sought.**

We gave specific attention to the fact that consultant lobbyists would be required to specify government contracts relating to which they have lobbied, while other lobbyists would not be required to disclose this information.

Our decision to leave this disparity intact reflects our concern about the consequences of extending contract-related disclosure to in-house (corporate) lobbyists. It could burden the registry with the names of an estimated 90,000 persons who sell products and services directly to the government, and whose activities are already transparent as a result of the rules which govern the open bidding process through which government contracts are awarded. While a threshold could limit registration to those contacting government in connection with very large contracts, even the elimination of 90% of potential registrants would still result in the addition of 9,000 names and, in any case, large contracts are already subject to special scrutiny by Treasury Board. On balance, this change would actually make the registry less useful, by making it harder to use the registry to find information not available elsewhere.

***The Name of Each Department or Agency Contacted***

Under the *Lobbyists Registration Act*, lobbyists are not asked to disclose the names of the departments or agencies of government they have contacted. In the Committee’s opinion, the Act’s silence in this regard constitutes one of its principal weaknesses.

Lobbying, as one witness reminded the Committee, involves at least two — and sometimes three — parties. The first is the individual or group with an interest to convey to government. That individual or group either represents the interest directly or hires a consultant lobbyist (a second party) to do so. The third party — one that is always involved — is government.

All these parties bear differing degrees of responsibility for how that effort is handled and for the results that it produces. As a witness told the Committee,

All three . . . share responsibility and accountability for the process and its integrity. Any public policy or legislation that is designed to ensure the transparency and legitimacy of the process must reflect that essential fact (10:37).

The Canadian Labour Congress pointed out in its brief that the behaviour of the person in government is as important as that of the lobbyist, particularly so in light of the growing movement of some individuals between government and lobbying firms.

The Committee agrees wholeheartedly. Making the identities of the parties involved in lobbying known is an essential step in ensuring accountability for the process and the outcome. However, the LRA is

only partially successful in this respect. It tells Canadians who lobbies on behalf of whom — but not who is lobbied. Virtually nothing is known about the third party in the lobbying relationship: government.

As stated at the outset, the Committee views restoration of public trust in government as the ultimate objective of the changes proposed by Bill C-43. Nothing corresponds more closely to this objective than fuller disclosure of where government's place in a lobbying effort. The Committee therefore strongly welcomes the amendment proposed by Bill C-43 to require all lobbyists to disclose the name of each department or other governmental institution they have lobbied. We are also pleased to note that this amendment corresponds to one of the principal recommendations of the Holtmann Committee.

Identification of the parts of government subjected to lobbying would allow a more informed assessment of lobbying's impact on public policy. Canadians would know when lobbying has been a factor in decisions taken on their behalf; they will also be in a better position to judge if decisions have been informed by many points of view — or only a few. Finally, Canadians would be able to determine for themselves whether or not government's response to lobbying has been appropriate. In summary, accountability would be significantly enhanced by this proposed change to the Act. Accordingly, the Committee endorses:

**The provisions of Bill C-43 that would require lobbyists to name the department or governmental institution with whom they had communicated or with whom they intend to communicate in an effort to influence policy.**

### *Disclosing the Names of Office Holders*

Several witnesses, including the Hon. Mitchell Sharp and Professor Ian Lee, suggested that the best way to prevent abuse was from within the public service. Mitchell Sharp told the Committee that

the only, really effective way to curb influence peddling is to ensure that ministers and officials are not influenced by anything except the merits of the representations. The only effective way of dealing with lobbyists — in other words — is from the inside (3:8).

The Committee believes that this assertion has considerable merit. We also share Mr. Sharp's view that Section 23.(2) of the *Conflict of Interest and Post-Employment Code for Public Office Holders* is a significant step in ensuring probity when office holders deal with lobbyists. This section of the code reads as follows:

23.(2) In the formulation of government policy or the making of decisions, a public office holder shall ensure that no persons or groups are given preferential treatment based on the individuals hired to represent them.

Some witnesses argued that the names of office holders contacted by lobbyists — and the positions they occupy — ought to be disclosed. This would both help prevent abuse from within and achieve enhanced transparency. Two ways of obtaining this information, neither of them recommended by the Holtmann Committee, were suggested: disclosure by lobbyists or log keeping by office holders.

Professor Lee asserted that such records would provide “a very specific, concrete, traceable, observable paper trail connecting the lobbyist to the public servant” (13:21). Maintenance of office holders’ logs might possibly generate additional benefits. They could, for example, be used to provide greater certainty that the information lobbyists have disclosed regarding their contacts is accurate. Log keeping could serve, as well, as a reminder to public office holders of their responsibilities when entering into contacts with lobbyists.

Other witnesses, however, worried that filing this information would create a considerable administrative burden for the registry and clog it with unnecessary information. The Committee is sympathetic to this view and believes that there are also other compelling arguments to be made against the implementation of such a measure at this time. In order to perform their duties in a manner that is sensitive to the needs of Canadians, office holders must depend on an open dialogue with representatives of many differing points of view. Any measure that threatens to disturb this vital relationship must be avoided. Furthermore, office holders in the public service are being called upon to provide improved levels of service to Canadians — but with fewer resources. The imposition of an additional duty to keep logs would occupy time and energy that could be better spent addressing the more pressing needs of Canadians. Finally, the implementation of such a measure might inadvertently suggest that public servants could not be trusted in their dealings with lobbyists. Nothing we have heard during our hearings would serve to justify the sending of such a message. On the whole, the Committee believes the gain to be had as a consequence of office holders maintaining a record of their interactions with lobbyists would be greatly offset by its potential harm. Those interested in government’s role in interactions with lobbyists should obtain sufficient information as a result of Bill C-43’s amendment calling for the disclosure of the departments of government that are lobbied. We also believe that the elements of the new *Conflict of Interest and Post-Employment Code for Public Office Holders* mentioned by Mr. Sharp serve as a sufficient guarantee against potential abuse. We have therefore decided not to recommend that such a measure be adopted at this time.

Doubts remained in the minds of some Committee members, however. They were not entirely assured that sufficient transparency with respect to interchanges between lobbyists and office holders could be obtained if the names of the latter were not disclosed. Although these doubts were not shared fully by the Committee as a whole, it was thought that this was an issue worthy of further consideration. The provision calling for a review by a parliamentary committee four years after the revised act comes into force will provide such an opportunity. We therefore suggest that at that time, attention be paid to whether or not the disclosure requirements as they relate to the naming of government departments has resulted in sufficient transparency.

### ***Communication Techniques Used***

Bill C-43 would require all lobbyists to specify “any communications technique that the individual has used or expects to use in an attempt to influence . . .”. A draft checklist developed by the Registrar would require, under this heading, that lobbyists specify methods such as arranging a meeting, the use of letters or other written or electronic communications, and telephone calls.

This proposal drew substantial criticism, especially from corporation and association witnesses who argued that it would impose excessive administrative burdens and generate large volumes of information of questionable value. Typical of their response were the comments of representatives of the Shipping Federation of Canada:

We estimate that annual reportable contacts under Bill C-43 would reach about 3,000 a year. Now, at five minutes per report, the reporting burden would add about seven person-weeks per year to our workload at a cost of about \$7,000 a year of salaries, benefits and computer time, etc.

So, this is a very serious issue to us. We're a small organization (11:9).

Interestingly, the Government Relations Institute of Canada, newly formed to represent the views of Tier I as well as Tier II lobbyists, indicated that "...our members have no serious objection to the proposed changes" (brief, p. 11). The Public Affairs Association of Canada, which represents a broader constituency including opinion research and media relations professionals, also termed the reporting requirements "acceptable as drafted," although questions were raised about the need for the new information Bill C-43 would generate, and the communications technique provision was specifically criticized: "(it) will surely shed no additional light, since most lobbyists will likely list all of the current communications techniques to be on the safe side" (brief, p. 3).

Several of our witnesses specifically commended the requirement for disclosure of communications techniques. Professor Stanbury of the University of British Columbia, for example, submitted a brief commending the potential of Bill C-43 to foster an increase in the disclosure of potentially useful information, specifically mentioning the proposed requirement that communications techniques be disclosed.

Our hearings suggest a widespread tendency for witnesses to overestimate what would actually be asked of them by this provision of Bill C-43, and consequently to overestimate its probable impact on administrative operations. First of all, as we have stressed in other connections, Bill C-43, like the current LRA, would limit all requirements for disclosure to initiatives undertaken for the purpose of influencing government. Telephone contacts involving only information exchanges, administrative matters, or relating to classes of activity (such as appearing before parliamentary committees) exempted from disclosure requirements would not have to be recorded. Second, as we read the draft form proposed by the Registrar, separate identification of each telephone call or letter would not be required. Only the communication methods associated with a registrable lobbying activity would need to be reported.

Is information about communication techniques needed? We believe that Canadians with concerns about the role of lobbying within the political process need to know specifically by what methods lobbyists attempt to influence government. In our view, the disclosure requirement contemplated in Bill C-43 would be a modest step in this direction, fully compatible with a commitment to minimize the administrative burden on lobbyists. Indeed, as we have argued with respect to the issue of grass roots lobbying, we think that information forms need to be amended to systematically record data on a further technique: the use of grass roots lobbying campaigns as a means of exerting influence over the policy process. We are therefore amending sections 5(2)(i), 6(2)(k) and 7(2)(k) of Bill C-43 to:

**Include mention of grass roots lobbying as a communications technique.**

Furthermore, the Committee recommends that

**The Registrar modify reporting forms so as to require lobbyists to report the use of grass roots lobbying campaigns.**

Otherwise, we endorse:

**The provisions of Bill C-43 which would require the disclosure of information on communications techniques.**

#### *Frequency of Filing and Role of Individuals*

The *Lobbyists Registration Act* presently requires that individuals who lobby for clients register within ten days of beginning an undertaking. Tier II lobbyists are required to register only annually. Members of both categories are required to notify the Registrar of changes "as soon as practicable in the circumstances."

Bill C-43 would clarify the information-updating requirement by specifying a 30-day time-frame for all lobbyists. It would leave unchanged the requirement that Tier I lobbyists register by undertaking, while Tier II's register annually and report new lobbying initiatives in their update filings. As well, Bill C-43 would simplify the filing requirements for organization lobbyists by replacing the requirement that each individual lobbyist in an association register with one enabling a single filing for the association.

The length of the update period was not a major object of discussion by our witnesses. In general, our Tier I witnesses and their major association — the Government Relations Institute of Canada — had no objections to the proposal. A number of association and corporate lobbyists, however, argued that the 30-day requirement was excessive. Mr. George Fleischmann, of the Grocery Products Manufacturers of Canada, made a strong plea that all administrative requirements be kept as simple as possible, and that filing requirements reflect the annual reporting cycle of associations. Mr. Richard Godding, of the Canadian Automobile Association, backed up this argument, arguing that monthly updates would simply burden the registry with repetitive information. Others, including representatives of the Canadian Chamber of Commerce and the Canadian Society of Association Executives, argued specifically for a semi-annual update requirement. Underlying these claims was the conviction that non-profit associations are different from other lobbyists: it was claimed that 70% of Canadians are represented by at least one association, making this form of lobbying less likely to be in conflict with the general public interest.

While the 30-day update period was not specifically supported by any of our witnesses at the table, we note that *Spring Cleaning*, which sets out the full position of Democracy Watch on lobbying and related issues, calls for 30-day limits on the filing of updated information. As well, the Holtmann Committee called for a 30-day period, arguing that a specified period was needed to clarify the current LRA, that a 30-day period would ensure that information in the registry was reasonably current, and that such a requirement should apply uniformly to all lobbyists.

We tend to agree with our Tier II witnesses that public concerns about the influence of lobbyists do not focus on non-profit associations, and that there is a minimal likelihood that lobbying efforts by such associations need to be actively counterbalanced by the general public or its representatives in Parliament. Furthermore, concerns about the representational credibility and sources of funding of some organizations are responded to elsewhere in this report. There is thus good reason to consider a lengthening of the proposed update periods.

At the same time, the size and financial backing of some associations, along with the general need for reasonable currency of the information in the registry favour, moderation in any lengthening of updating timeframes. We feel that a balanced response, consistent with the overall objectives of this Act, would be to require organization lobbyists to update their registrations on a semi-annual basis. We are therefore amending Bill C-43 to:

**Require only semi-annual updates of information filed by organization lobbyists [Section 7(4)].**

Also, we endorse:

**The provision of Bill C-43 which permits organization lobbyists to file one registration per organization, rather than filing on an individual employee basis.**

This proposal has been well received by a number of our witnesses and, in our view, represents a useful administrative simplification entirely consistent with the objectives of the Act.

***Fees and/or Project Costs***

**a. Fees**

Several witnesses argued that fees charged by lobbyists ought to be disclosed. It was claimed that these figures indicate the possible financial advantage of a given side in a controversy over public policy, and that citizens have a right to know the resources private interests are employing to influence the policy process.

Other witnesses argued that it would be arbitrary to single out lobbyists for a fee disclosure requirement, given that a range of other professionals, including media and advertising people who may significantly influence the policy process, are subject to no such requirement. It was suggested as well that information about fees would be of little practical value to Canadians except, perhaps, to help clients select a lobbyist to represent them.

We agree with witnesses who argued that a general fee disclosure requirement would be inappropriate, and would not provide information that Canadians need in order understand lobbying. We therefore endorse:

**The omission from Bill C-43 of a general requirement for the disclosure of lobbyist's fees (although we are elsewhere empowering the Ethics Counsellor to deal with special cases).**

**b. Project Costs**

Several witnesses, including some who had opposed the disclosure of fees, argued that information about overall spending by a lobbyist on a lobbying campaign (including, for example, figures for advertising and public opinion research) would provide a valuable insight into the nature of lobbying activities. Such

data would provide an indicator of the level and sources of pressure brought to bear on government to affect change in public policy. It would also shed light on whether or not one side of a policy issue had an advantage in terms of resources.

Bill C-43 would not provide for the disclosure of spending, and only a small number of witnesses raised the issue. In our own deliberations, however, we concluded that similar considerations apply to the desirability of disclosing spending as to the disclosure of fees. Subjecting lobbyists to such a requirement, alone among the players in the policy process, seems arbitrary. In addition, such a requirement would not capture direct spending by the clients of lobbyists on items such as public opinion research. It could therefore provide an inaccurate picture of such spending or, worse, drive spending into channels outside the application of the present Act. We therefore endorse:

**The omission from Bill C-43 of a general requirement for the disclosure of lobbyist's disbursements (although we are elsewhere empowering the Ethics Counsellor to deal with special cases).**

With respect to requiring disclosure of fees and disbursements, we concluded that public interest in these areas properly focuses upon a small number of cases in which grossly excessive fees or spending prompt concern about the integrity of the policy process. For example, media stories alleging substantial lobbying fees in connection with arrangements entered into by the previous government are well known.

Our conclusion is that we do not need to burden the Registry with volumes of routine fee and disbursement data in order to deal with problems created by exceptional incidents. A more efficient approach would be to enhance the powers of the Ethics Counsellor, in order to ensure that such incidents are investigated and that needed information (including fee and spending figures) is disclosed to Parliament and the public. Specific proposals are presented later in this report.

### ***Political and Government Connections***

For some, the suspicion that lobbyists use personal connections with office holders to obtain special favours from government lies at the heart of what disturbs them most about lobbying. Lobbyists develop these personal connections in two ways: through participation in partisan politics and through previous service with government.

The issue of lobbyists' involvement in partisan political activities is most contentious because it puts two fundamental principles against one another. On one side lies the right of all Canadians to participate in the political life of their community; on the other, the belief that for lobbyists, who influence the ways in which government allocates public resources, to engage in partisan activities seems to prejudice the outcome of decision-making processes.

During our hearings, we heard both points of view expressed. One witness asserted that the political activities of lobbyists should be restricted. Consultant lobbyists, on the other hand, told Committee members that such a restriction would be unreasonable. Susan A. Murray of SAMCI was particularly persuasive in this regard, arguing that "lobbyists should have the same civil rights as other citizens — including, for example, civil servants — to belong to political parties and participate in their affairs" (10:58).

The use of connections built up through former employment in government is less contentious, in part because this area is already regulated. The *Conflict of Interest and Post-Employment Code for Public Office Holders* prohibits senior office holders from lobbying their former departments for one year after having left office. Other provisions mentioned above require office holders to base their decisions on the merits of an argument rather than on who is presenting it.

After having listened to the arguments of witnesses, the Committee — is sympathetic to the concerns of Canadians that the potential for abuse exists, and is exacerbated when the political or other ties between lobbyists and those they lobby are not known publicly.

However, there are several important reasons why disclosure of this sort of information is neither necessary — nor indeed wise. We begin by presenting our reasons why a lobbyist's political activities do not constitute suitable information to be listed in the Lobbyists Registry. First we doubt that simple registration of political affiliations will eliminate opportunities to abuse connections. More appropriate instruments already address this problem. Provisions in the *Criminal Code* provide sanctions against influence peddling and the *Conflict of Interest and Post-Employment Code for Public Office Holders* obliges office holders to base decisions on the merits of a case. Second, transparency is a central goal of this Act. From the Committee's point of view, information concerning past or present political involvement is already publicly known. Many of our lobbyist witnesses made no secret of their involvement in partisan politics, and the political ties of lobbyists are prominently featured in media coverage of the profession. Consequently, we have no fears that this information needs formal disclosure mandated by the Act. Last of all, we are concerned that placing a disclosure requirement for political involvement in the Act would imply that such involvement is illegitimate. At a time when Canadians should be encouraged to participate in the public life of their community, we feel that sending such a message would be wrong.

In terms of registering past service with government, we consider that the post-employment codes and other measures already in place are sufficient guarantee against potential wrong-doing. Past service with government does not constitute a secret that needs "disclosure". Indeed, we believe that the public policy process — and the public — are benefited by the continued involvement in public life of former office holders who can provide expert knowledge regarding the complexities of government. Consequently, after careful examination, the Committee has decided not to amend Bill C-43 to require lobbyists to disclose past or present political activities or past service with government.

## ISSUES APPLYING ONLY TO CONSULTANT LOBBYISTS

Before discussing the proposals in Bill C-43 as they would affect consultant lobbyists, the Committee must express its strong disappointment that so few of these lobbyists were willing to appear before us. The Committee Chairman took the unusual step of writing to invite consultant lobbyists to appear as witnesses; very few responded — fewer still accepted the invitation. A surprisingly large number cited the formation of a professional lobbyists' association as a reason for declining the invitation. This attitude is particularly regrettable in light of lobbyists' repeated claims that they are valuable contributors to the making of good public policy in this country; when offered an opportunity to make a concrete contribution to a piece of legislation that affects them directly, many of them refused. On the other hand, the Committee wishes to commend those consultant lobbyists who helped in our work by submitting briefs and appearing as

witnesses. Although they and the Committee did not always agree, their participation illustrates their true professionalism.

One consultant lobbyist who appeared before the Committee argued that Canadians do not care about them; he said:

The common guy out in the street doesn't really care that I represent some little firm in northern New Brunswick that is having problems with the Public Works department (5:16).

The Committee could not disagree more. Canadians do care deeply about the activities of consultant lobbyists, activities that often have a profound impact on how their tax dollars are spent. This concern is reflected in the terms of the LRA and, indeed, is the principal reason why a registration system for lobbyists was created in the first place. The conclusions reached by the Holtmann Committee indicated that the LRA did not go far enough in meeting these concerns. Bill C-43 is a response to those conclusions and to the legitimate concerns of Canadians regarding the role and influence of lobbying in a system of government which, by definition, is theirs.

On the whole, the Committee believes that the proposed changes to the registration requirements for consultant lobbyists respond to both the Holtmann Committee proposals and the needs of Canadians with commendable accuracy. When these changes are implemented, consultant lobbyists will have to disclose greater detail concerning their lobbying undertakings. We are confident that transparency will thus be enhanced substantially and that Canadians' trust in government — the ultimate goal of this Bill — will be strengthened.

Despite our general approval for this section of the Bill, we believe that an additional improvement is called for.

### *Contingency Fees*

Contingency fees, as noted earlier, are those fees charged by lobbyists in exchange for success for lobbying. The practice of charging these fees is particularly disturbing when government contracts are involved. We believe that this concern has been met in an appropriate and timely fashion by the government when it included a clause in all of its contracts forbidding suppliers to hire lobbyists on this basis. This prohibition also covers situations in which lobbyists have been hired by clients to help obtain government grants and/or subsidies. The ability of consultant lobbyists to charge contingency fees with regard to other efforts undertaken for their clients has not however been impeded in the least.

At first glance it may seem reasonable that a successful lobbyist be rewarded by his/her client in this fashion. As the Committee was frequently told, other professions often charge such fees and as in such cases, contingency fees should be an exclusive matter between lobbyists and their clients. Other witnesses — including several consultant lobbyists — were less sanguine. Contingency billing, Simon Reisman told us, "encourages the wrong kind of people into the business" (15:19). A good lobbyist, he argued, ought to get paid for services provided, regardless of whether the desired outcome is achieved. Susan A. Murray of SAMCI told the Committee that "contingency fees perpetuate the perception of cronyism and back-door access to government insiders" (10:59). For this reason, Ms. Murray argued that the Act should ban contingency fees, a sentiment that was echoed by another witness, Democracy Watch.

The Committee agrees that there are reasons to be concerned about this form of billing. Although it has been banned with regard to government contracts, grants, and subsidies, successful lobbying directed toward other areas of government policy — regulatory change for example — may result in considerable profit to clients of which lobbyists would earn a share. While the connection between the additional reward and taxpayers' dollars is not as straightforward as it is in the case of procurement, it exists nonetheless.

The Committee, however, does not propose to ban the charging of contingency fees as some witnesses suggested. Several reasons lie behind our decision. A measure of this nature would involve contract law which is beyond the jurisdictional powers of the federal government. Furthermore, we believe that this form of billing does nothing to improve the public image of lobbyists or their profession; if there is to be a decision to end this practice, it is in their own interest to make this change themselves as some consultant lobbyist, to their credit, have already done. Lastly, we recognize that unscrupulous lobbyists could, if they wished, find a way to disguise their contingency billing.

When contingency fees are charged, however, we believe that Canadians do have a right to know this, since this practice does have a bearing on the public policies constructed in their name and paid for out of their pockets. Lastly, the availability of such information in the Lobbyists' Registry should assist the Ethics Counsellor when suspected transgressions of the Lobbyists' Code of Conduct are investigated. Accordingly, and in conformity with the direction taken by the *Lobbyists Registration Act*, the Committee is amending Bill C-43 to:

**Require consultant lobbyists to disclose when they undertake a lobbying effort on a contingency-fee basis.**

## **ISSUES APPLYING ONLY TO IN-HOUSE LOBBYISTS (CORPORATE)**

### **a. Parent/Subsidiaries Who Benefit From Lobbying**

The LRA requires consultant lobbyists to disclose parents and subsidiaries of corporate clients, in order to clarify the true beneficiary of a lobbying initiative. The Holtmann Committee argued convincingly, in our view, that the same logic applies to in-house (corporate) lobbyists, whose corporate employers may be linked to subsidiaries and/or parent companies who benefit from corporate lobbying activities and may ultimately control or direct them.

Bill C-43 would require corporate lobbyists to disclose the parent and subsidiary companies of their employer, limiting the disclosure of subsidiaries to those having a direct interest in the lobbying activities being undertaken. This limit was also recommended by the Holtmann Committee, which recognized that multiple subsidiary relationships in some companies might be hard for corporate lobbyists to keep track of, and could burden the registry with information of little real use.

A number of witnesses supported this requirement. In its brief, Democracy Watch treated it as a self-evident element of acceptable disclosure. None, including witnesses from the in-house (corporate)

lobbying community, opposed it. We believe its inclusion within the LRA is necessary if disclosure requirements are to inform people adequately about who is lobbying government. As is the case with consultant lobbyists and for the same reasons, “who” includes the beneficiaries of lobbying initiatives, not merely those employed for the purpose of lobbying. We therefore endorse:

**The provisions of Bill C-43 relating to the disclosure by in-house (corporate) lobbyists of parent companies and interested subsidiaries.**

#### **b. Employer's Business Activities**

The only employer-related information required by the LRA of in-house lobbyists (corporate) is the name and address of the employer. Among the new disclosure requirements which Bill C-43 would impose is a requirement that in-house lobbyists provide a general description of the employers business activities (6(3)(f)).

This requirement was not addressed specifically by our witnesses, except in general comments referring to the increase which Bill C-43 would achieve in the amount of potentially useful information available through the register. A general understanding of the business activities of a corporation is necessary for those who use the registry to be able to understand the connection between an individual lobbying initiative and the corporate interests it serves. This information is directly relevant to the underlying objectives of the bill: only when one identifies the corporate interests of a lobbyist can one draw conclusions about whether they correspond with, serve or oppose the interests of the general public. We therefore endorse:

**The provision at section 6(3)(f) of Bill C-43.**

#### **c. Proposed Subject-Matters**

The LRA currently requires consultant lobbyists to disclose the subject-matter of lobbying. This is done by means of a 52 subject check-list provided by the Registrar. Bill C-43 would extend this requirement to corporate lobbyists (along with those for associations) in line with its general shift towards relatively uniform reporting requirements across the tiers.

The information provided by the check-list may have become less important as a result of other disclosure requirements, notably the requirement to identify bills, policies, and etc., that are the subject of lobbying. It continues to serve, however, as a bird's eye view of the lobbying activity of a registrant. We expect it will be particularly useful in relation to corporations having a broad span of interests and, as in result, listing an extensive number of bills, policies, regulations and so on. We therefore endorse:

**The provision at section 6(3)(h) of Bill C-43.**

**ISSUES APPLYING ONLY TO IN-HOUSE LOBBYISTS (ORGANIZATION)**

Bill C-43 proposes to establish a separate category for lobbyists who work for organizations or associations. Before reviewing the new registration requirements for such lobbyists, it is worth noting that its definition of organization includes:

## CHAPTER V – ADMINISTRATION, COMPLIANCE, AND ENFORCEMENT

---

Although most attention has been focused on the enhanced disclosure requirements in Bill C-43, its proposed changes to administration and enforcement of the Act are of at least equal importance.

As we approached these sections of the Bill, we bore in mind several of the key principles that provide the foundations for the Act itself. First is the concept of openness, which calls for a publicly available record of lobbyists and their clients. The second principle dictates that the registration system should meet the test of administrative simplicity, creation of a cumbersome bureaucracy to manage the Act should be avoided. The Committee has added a complementary principle: the administration and enforcement of the Act must contribute to the restoration of public trust in government. We have assessed the Bill's proposals in light of their effect on the principles of openness and administrative simplicity; we have also considered how they might affect the goal of enhancing public trust. We consider that the current Act has not betrayed the original principles on which it was founded and we are anxious that the changes being proposed do not stray from them.

### ADMINISTRATION

#### *The Registry*

The *Lobbyists Registration Act* provides for the establishment of a Registry of Lobbyists (hereafter the Registry) to record the information disclosed under the Act. The Registry is under the direction of a registrar and comes under the authority of the Registrar General of Canada, located within Industry Canada. Bill C-43 does not propose to alter the location or basic structure of the Registry.

During our hearings, we heard no evidence to suggest that the Registry is not accomplishing its aims. Indeed, it is apparent from the evidence supplied the Committee, that the Registry performs a valuable service to Canadians and their office holders for a very modest cost. The Committee notes that in 1993-94, the Registry processed a total of 6,236 Tier I and Tier II registrations and amendments (92-93: 6,995), and handled 1,316 (968 in 92-93) telephone calls for information on the Act, registered lobbyists and their clients. Its staff of four (plus one part-time employee) produced 507 reports (475 in 92-93) from Registry's data base. These duties were accomplished on a budget of \$396,500, including salaries and operating costs — a decline from the previous year's budget of \$439,880.

While the Committee believes that the Registry is to be commended for accomplishing much with relatively little, we are anxious that the proposed changes not inflate the size or budget of this office. It is partly for this reason that we welcome a change that would permit lobbyists to file information with the Registry through electronic means.

## ***Electronic Filing***

The Committee is pleased to note that the Bill follows through on one of the Holtmann Committee's recommendation to allow lobbyists to file information electronically. This measure would help ensure that information that is filed is timely and relevant. It also promises, as several witnesses suggested, to reduce the administrative burden of filing information as well as the costs to the Registry of handling it. This provision should alleviate fears that the new requirements might be excessively onerous.

The Ethics Commissioner, Mr. Howard Wilson, highlighted the importance of this innovation when he told us that electronic filing

is going to be critical if [Bill C-43] is not going to put a large burden on those who have to register or on the government that has to handle the information and make it available to third parties. We're hoping through this means companies will be able to deal directly with the registry electronically and the filing and handling of that information will be handled electronically as well (1:31).

These and other arguments presented to us by witnesses are compelling and leave no doubt that this move is desirable. In closing, we are convinced that the ability of the Registry to receive disclosure information in electronic form will permit it to handle any new information load generated by enhanced requirements with no substantial increase in staff or operating budgets. We therefore endorse:

**The proposal that allows for electronic filing of lobbying information.**

## ***Filing by Firms***

Under the terms of the present Act, registration is the responsibility of individual lobbyists, rather than the firms that employ them. Bill C-43 would not alter this arrangement, although it would make the senior officers of organizations responsible for registering on behalf of employees who lobby.

Filing by individual lobbyists may add to the Lobbyists' Registry's administrative burden. Often, a consultant lobbying firm or a corporate entity employing in-house lobbyists assigns several individuals to work on a single file. This results in multiple filings, each of which must be processed by the Registry. It also produces complications for users of the Registry who may be interested in specific undertakings.

This concern was shared by members of the Holtmann Committee, prompting them to recommend that firms employing lobbyists be permitted to submit filings on their behalf. We generally support such a provision, provided that primary responsibility for filing rest upon the individual lobbyists themselves. Accordingly, we were gratified to learn that changes are being made that will allow consultant lobbying firms and companies with in-house lobbyists to submit registration forms on which lobbyists confirm their responsibility for ensuring that the information disclosed is correct.

## ***Access***

As stated earlier, the concept of openness is one of the fundamental principles that underlies the registration system. The information disclosed by lobbyists and stored in the Registry is of use only to the extent that it is easily available to Canadians.

However, in present circumstances, this is not fully the case. There is only one location where users may gain access to the information generated by the Act and that is at the Registry located in the national capital region. Those wishing to use this data must either phone the Registry or visit it in person.

Although this arrangement undoubtedly contributes to the Registry's low operating costs, the Committee believes that it detracts from the fundamental principle of openness. For Canadians outside the Ottawa region, access to the Registry may involve considerable cost, so that the principle of openness is not only unfulfilled — it is defeated. If Canadians are to extract full value from a system paid for with their taxes and established to meet their needs, steps must be taken to ensure that the information is made available more widely.

We believe that the Canadian Labour Congress best expressed the rationale behind having registered data available widely when it told us that

The rules governing lobbying must not only be effective, but they must be seen to be effective. The first step to achieve that is that the information be available to the public. It is not enough that the activities of lobbyists be on file somewhere, in order to achieve the goal of openness. For true transparency to exist, the public must readily access these records without a barrier of location or cost (6:8).

There are several options available to reduce or eliminate barriers that stand in the way of easy access. One option would be for the Registry to obtain a toll-free number. Another option suggested by witnesses would be to have the Registry supply its data in electronic form to public libraries.

While these suggestions have merit and perhaps should be implemented, the Committee feels that this is an issue that deserves more careful study. In particular, we are concerned about the potential costs to the Registry at a time when resources are scarce. Further study may, as well, point to solutions. We are therefore pleased to note that the Office of the Ethics Counsellor is already exploring the possibility of making the data in the Registry of Lobbyists more easily available to Canadians. We are assured that this study is placing a particular emphasis on cost-effective methods of electronic dissemination.

### **Registration Fees**

In 1992, the *Budget Implementation Act* amended the LRA by adding a provision (section 12) allowing the Governor in Council to require lobbyists to pay a fee for registration. The *Budget Implementation Act* was passed by Parliament and given Royal Assent (in April 1993), but never proclaimed. Bill C-43 proposes to amend this section of the LRA by expanding and consolidating the regulation-making powers of Governor in Council; it would give Cabinet the authority to charge registration fees to all categories of lobbyists listed in the Act.

The witnesses who spoke on this provision were uniformly against it. Representatives of associations, in particular, opposed the measure, arguing that unlike consultant lobbyists, they could not pass such a cost on to their members. This point was stressed by the Canadian Labour Congress when it told the Committee that:

There is a special problem for Tier II lobbyists, for whom registering the lobby and activity does not relate, normally, to an increase in income. The need to pay for constant updates would further exacerbate the problem (6:8).

Mr. Lawrence Dworkin, of the Packing Association of Canada, expressed a view shared by others when he argued that a registration fee would be tantamount to charging Canadians a fee to speak to their own government.

While we recognize the validity of these concerns, the Committee believes that other factors need to be taken into consideration. First, this section of the Act has not been proclaimed; that is, it is not in force. Registration fees are not being charged, nor will they be automatically charged when the Act is amended.

A second, and we feel quite important, consideration is the obligation of the lobbyists themselves to support the registration system. At present, the financial burden of this support falls entirely on the shoulders of Canadian taxpayers. One might argue that this is only fair since the Registry owes its existence not to any request made by lobbyists but to the need of Canadians for information on this particular activity. Yet the Committee has learned that lobbyists have in many respects come to see the registration system as an asset to their business, and as fulfilling a need that was unperceived when the system was first established. Through it, lobbyists can monitor their competitors and, in the case of consultant lobbyists, seek out new clients. Consultant lobbyists find the Registry particularly useful. Of utmost importance to many of them is the enhanced legitimacy which a listing in the Registry brings, signalling, as it does, an attainment of professional status unavailable through other means. In addition, it was suggested that the Registry serves as a who's who for potential clients, supplying the names and areas of expertise of various practitioners, all in one location. In-house lobbyists gain benefits of their own in that they are able to use the Registry to get a sense of the forces taking opposite positions to their own.

Bill C-43 will not lessen the usefulness of the registration system to lobbyist; indeed, to the extent that far more information will be filed, this usefulness stands to be substantially enhanced. Lobbyists benefit from the system as it exists currently and are likely to benefit more. A share of the benefits provided, therefore, argues strongly in favour of their assuming a share of the costs involved.

A final comment about Canada's fiscal situation will establish the context within which registration fees may be charged. As all Canadians are aware, debt and deficits are imposing severe constraints on government's ability to deliver programs. As a result government services are constantly under review in an effort to generate economies. Various solutions are being proposed; the suggestion that users of services help finance their cost is among them. At some point, it may be deemed suitable that lobbyists join Canadian taxpayers in assuming the costs of maintaining the registration system. So far these costs have been modest and there has been no urgent need to charge a registration fee to help cover them. But as the Registry is called upon to handle more complex information and to make it more widely available, its costs may rise. In the Committee's view, it is therefore entirely appropriate — and prudent, given the fiscal situation, that the possibility of charging registration fees at some later date to cover the costs of making the data easily available be left open. Consequently, the Committee

**Supports the retention in the Act of a clause giving the Governor in Council the discretion to levy a fee for registration.**

## ENFORCEMENT

Investigation and enforcement under the *Lobbyists Registration Act* are the responsibility of the Royal Canadian Mounted Police, whose role is distinct from that proposed for the Ethics Counsellor, who will be responsible for investigating breaches of the *Lobbyists Code of Conduct* (see below).

When the subject of enforcement was raised during the Committee's hearings, it was primarily with reference to the *Lobbyists Code of Conduct*. The enforcement of the Act itself by the RCMP appears not to have been of concern to witnesses; this suggests to the Committee that the current mechanisms for enforcement are satisfactory and not in need of alteration.

During our hearings, we were presented with no concrete evidence that the Act is being broken. Several witnesses, however, argued that more individuals are lobbying than are registered. This suggests that enforcement of the Act is less than satisfactory.

If individuals are not registering, this is a matter of deep concern to us, and we are anxious that solutions be found. Non-compliance may be either deliberate or unwitting. Possible solutions must take this into account and should focus on the following areas: the powers of the Registrar to ensure compliance, the penalties prescribed for contravention of the Act, the limitations period, the role citizens and lobbyists in making sure the Act is upheld, and lastly, the need to ensure that the Act is well understood by those to whom it is meant to apply.

### *Powers of the Registrar*

Under the current Act, the Registrar is authorized to establish and maintain the Registry, and to provide copies of documents. Bill C-43 proposes to authorize the Registrar to require clarification of information submitted to the Registry that is not clear enough. The Bill would also make a number of other minor changes to the powers of the Registrar, making them more precise and consistent with the other proposals.

Authorizing the Registrar to seek clarification makes sense and should help ensure compliance with the Act. It should also help avoid situations in which sloppy reporting by a lobbyist might trigger an investigation leading to a possible conviction.

We feel however that an additional step could be taken to enhance and clarify the powers of the Registrar. The Hon. John Manley has suggested to us that the Registrar might be given the authority to publish interpretation bulletins. We understand that the Registrar already clarifies the requirements of the Act for lobbyists, as a matter of routine. We think it would be helpful were the Registrar to be formally given this power, along with the authority to make public such interpretation bulletins. Greater certainty regarding the provisions of the Act might thus be had by a wider audience thus encouraging compliance. Accordingly, the Committee amends Bill C-43 in order to:

**Give the Registrar explicit authority to issue interpretation bulletins and advisory opinions regarding the interpretation, application and enforcement of the *Lobbyists Registration Act*.**

The Registrar might also play a more active role in enforcing the Act by being given authorization to conduct periodic, random checks to verify whether information filed with the Registry is accurate and complete. Those who are registered should be subject to audit. Evidence of non-compliance, when found, should be reported to the RCMP immediately. The Committee therefore amends Bill-C43 to:

**Give the Registrar the authority to conduct random audits of the information on file at the Registry.**

### ***Offences and Punishment***

Section 13 of the *Lobbyists Registration Act* sets out offences. Anyone who fails to comply with the provisions of the Act is guilty of an offence and liable, on summary conviction, to a fine not exceeding \$25,000 dollars. Those who knowingly make false or misleading statements in returns required by the Act are subject, on summary conviction, to maximum fines of \$25,000, imprisonment up to six months, or both.

Bill C-43 proposes to make some adjustments to this section of the Act to bring it into conformity with other amended sections. In addition, those who have contravened the Act's regulations would also be considered to have committed an offence and would be subject to punishment.

Apart from these proposed changes, the punishment for summary conviction would be unaltered. Of the witnesses that appeared before us, only one voiced a concern that the punishments set forth in the Act are inadequate. Professor Pross told us that

the sanctions are not enough. A \$100,000 fine, a \$10,000 fine, a \$25,000 fine looks good on paper, but in the lobbying business we are often talking about hundreds of thousands, even millions and millions of dollars. That kind of money is peanuts when we're dealing with [large expenditure lobbying undertakings] (8:33).

Instead of suggesting that the fines and periods of incarceration specified in the Act be made more severe, Professor Pross argued that those found guilty of contravening the Act be prohibited from lobbying.

We agree with Professor Pross that, given the potentially enormous profits that are to be made by lobbyists, the punishments prescribed by the Act are unlikely to have a deterrent effect. In present circumstances, a lobbyist might easily pay the \$25,000 fine or serve a six-month sentence, and simply resume lobbying activities afterward.

However, it is not clear at what point increased fines or prison sentences would cease to be an annoying triviality and become an effective deterrent. We think it wise to keep in mind, as well, that the scope of the disclosure requirements would be considerably enlarged; associations of varying size and resource would be subject to the punishments in the Act. We question whether application of large fines or lengthy prison sentences would be effective — or fair — if applied to small groups with modest resources.

Professor Pross suggests lobbyists found guilty of committing an offence under the Act simply be banned from further lobbying activity. While the imposition of such a sanction might seem logical and desirable to some, the government has quite clearly decided against this option for reasons that are equally

logical. The preamble of the Act states that free and open access to government must not be impeded, reflecting that a basic tenet of our democratic system of government is the unconstrained interaction between citizens and their governing institutions. An outright prohibition against lobbying comes dangerously close to infringing upon this basic right of citizens. We therefore reject the suggestion that prohibition against lobbying be set forth among the punishments included in the Act. We suggest that simple conviction under the Act would be likely to send a signal to office holders and clients of lobbyists that caution is advised when dealing with an individual so convicted. Thus, conviction, in present circumstances, is sufficient in achieving much the same goals as outright prohibition. We therefore conclude that the punishment section of the Act as amended by Bill C-43 is adequate. The Committee thus endorses:

**Bill C-43 as referred, with respect to punishment provisions.**

### ***The Limitations Period***

A provision in the *Criminal Code* gives a six-month limitation period for laying charges in connection with summary convictions for contravention of the *Lobbyists Registration Act*. This is the case for all summary convictions, unless it is stated otherwise.

The Holtmann Committee was told by many witnesses that this provision created a significant barrier to investigations into possible contravention of the Act. The Committee accordingly recommended that the limitations period be extended to two years. We are pleased that Bill C-43 proposes to incorporate this recommendation. Our approval was shared by the witnesses who indicated that this change would close a major loophole.

We believe that a two-year limitations period should be sufficient to allow for thorough investigations into suspected contravention of the Act. We also believe that this change will make the Act easier to enforce and will give lobbyists additional reason to comply with the LRA's terms.

There remains a possibility, however, that a two-year period might not be sufficient. This is particularly so when one takes into account the increasing complexity of lobbying. Committee members asked Officials from the Department of Industry whether they thought a two-year limitation period was sufficient. These witnesses replied that there was no certainty, that only experience with this new provision would provide a definitive answer. With this in mind, the Committee recommends that:

**The parliamentary committee to review the *Lobbyists Registration Act* in four years time give specific attention to the adequacy of the two-year limitation period.**

### ***Anti-Avoidance***

The Holtmann Committee called for the inclusion of an anti-avoidance provision in the Act to "encompass abusive or artificial schemes designed to circumvent the registration provisions." While there is good reason for including such a clause in the *Income Tax Act* — owing to its length and complexity —, it is difficult to justify adding an anti-avoidance provision to the *Lobbyists Registration Act*. We agree with

minister Manley, who indicated that "acts of non-compliance and false or misleading statements are already offences under the Act" (2:6), making an anti-avoidance provision unnecessary. The Committee also accepts the Canadian Bar Association's assertion that such a provision would lack precision and clarity and might lead to arbitrariness in the Act's enforcement. Accordingly, we have decided not to recommend an anti-avoidance clause be added to the Bill.

### ***Other Enforcement Mechanisms***

We feel it is important to stress that other ways to encourage compliance with the Act lie outside the formal responsibilities of those who administer and enforce it. In short the Canadian people and lobbyists themselves have roles to play in making sure that the terms of the Act are respected.

#### **a. The Role of Citizens**

In other sections of this report, we have made recommendations which we feel will strengthen the Act's ability to respond to the needs of Canadians. These recommendations should, if enacted, provide fuller detail on the activities of paid lobbyists in a more easily accessible form.

The concerns of Canadians regarding lobbying can also be addressed by recognizing that they have a role to play in the Act's enforcement. Citizens who suspect that the terms of the *Lobbyists Registration Act* are either being abused or broken, they should report these concerns to the Registrar or the Ethics Counsellor. We therefore invite all Canadians to acquaint themselves with the terms of the Act and to bring any concerns to the appropriate authorities.

#### **b. Enforcement and the Role of Self-Regulation**

Both the Cooper and Holtmann Committees reported that lobbyists themselves should play a leading role in policing the activities of their profession. Both Committees recommended that lobbyists form a professional association capable of overseeing the day-to-day conduct of its members.

Despite these recommendations, the lobbying community has been slow to respond and the government was obliged to advance the process by creating the position of an Ethics Counsellor responsible for establishing and administering a lobbyists' code of conduct. This is a step that the Committee considers necessary.

However, the existence of a code of conduct and an Ethics Counsellor to enforce it should not absolve lobbyists of the general obligation to ensure that all members of their profession conduct business responsibly. Enforcement, by government, or more exactly, by those working within it, can accomplish only so much. As some lobbyists told us, unscrupulous individuals will always find ways to circumvent the law by disguising the true nature of their activities. Others will claim that they are not lobbying or that they were unaware of the requirements contained in law.

There is only so much that the Registry of Lobbyists and the Ethics Counsellor can do to enforce this statute. While the Committee has made several recommendations which it hopes will facilitate the efforts of these two office holders, we believe that true adherence to the Act can be accomplished only when lobbyists themselves assume a responsibility that is in so many respects their own. The Committee therefore has welcomed the formation of the Government Relations Institute of Canada (GRIC), an association of professional lobbyists that promises to transform a vague collective responsibility into a functioning reality.

The Committee therefore urges lobbyists, through their new association, to complement the formal enforcement efforts of the Registry and the Ethics Commissioner through educating their members and the Canadian public, on the role of lobbyists, and on their legal and ethical responsibilities. In addition, we strongly recommend that GRIC be encouraged to report suspected contravention of the LRA to the Registrar.

### **c. Removing Doubt Surrounding Terms in the Act**

Professor Paul Pross told the Committee that

there are some lobbyists who would prefer not to register and avoid registration . . . on the whole we could say many, many lobbyists do not register simply because they have a different view as to whether or not they need to register (8:30).

One of the fundamental principles underlying the establishment of a registration system is clarity: requirements should be clear and concise, so that there is no doubt as to who should register and who should not. It is our view that no one should be able to avoid registration by claiming that the terms contained in the Act are subject to an interpretation that is contrary to the legislation's goals.

Given the importance of clarity, we were distressed to hear complaints from several witnesses that the wording of both the Act and Bill C-43 were imprecise in several respects. In particular, witnesses had difficulty with the phrase "a significant part of whose duties" that appears in section 6(1) with reference to in-house lobbyists (corporation). The interpretation of this phrase will determine whether or not an individual registers, thus any ambiguity surrounding it is troubling. Other witnesses shared their concerns with us over the exact meaning of the term "influence" which appears in Sections 5(1)(a), 6(1) and 7(1) of the Bill.

Earlier, we recommended that the powers of the Registrar be enhanced so as to authorize him/her to issue interpretation bulletins. This measure will allow the Registrar to provide clarification on any questions generated by unclear wording in the Act and reinforce compliance with its terms. The Committee directs the attention of the Registrar to the concerns voiced by several of our witnesses and hopes these concerns will be addressed in interpretation bulletins after the amendments to the Act come into force.

any business, trade, industry, professional or voluntary organization, trade union or labour organization, chamber of commerce or board of trade, partnership, association, charitable society, coalition, interest group and government<sup>7</sup>

Thus all these entities would be required to adhere to the registration requirements that are set forth in the bill for in-house organizational lobbyists.

As earlier stated, the Committee endorses the retention and refinement of the tier system as proposed by Bill C-43, largely because a recognition of the distinctions between lobbyists provides a needed degree of flexibility in terms of the kinds of information being solicited. This is particularly so for organizational lobbyists who, though their methods may be similar to other kinds of lobbyists, represent interests that are publicly known and consistent across time. We are pleased, therefore, to note that the Bill acknowledges this difference through the reporting requirements it would establish for organizational lobbyists.

One of our witnesses, Professor Ian Lee, described lobbying as a three-legged stool made up of direct lobbying, grass roots lobbying and coalitions. The Committee thus welcomes the inclusion of one "third leg" — coalitions — under the Bill's definition of organization. This would subject coalitions, often created expressly for lobbying purposes, to the same disclosure requirements as apply to other kinds of organizations. The LRA's lack of any provision producing transparency for coalition lobbying was one of the leading concerns of the Holtmann Committee; we are gratified to see that this concern has been answered and a major gap in the legislation closed.

Other aspects of this section of the Bill meet with our approval as well. The proposal to make the senior paid officer of an organization the one responsible for filing information seems to us sensible and intelligent. The Committee also believes that the proposed subject-matters that organizations would have to report and the requirement that they describe their membership are suitable and meet the test of needed information.

We note, however, the concerns expressed by many organizations that the requirements proposed for them in the Bill may be excessive as well as administratively and financially burdensome. We feel that it is only natural that organizations faced with a series of registration requirements that are new and unfamiliar would harbour such reservations. Other witnesses, however, told us that organizations should have no great difficulty complying with the proposed measures which Professor Paul Pross had studied and concluded should not be onerous. The ability to submit information to the Registry in electronic form, in particular, he stressed, should lighten any potential burden. The Canadian Construction Association's (CCA) fear of overzealous reporting requirements has long been a matter of public record. During our hearings, the CCA stated that it found the Bill's requirements acceptable, repeating what it said in a letter to the Committee:

While more information will be required from organizations like CCA under the proposed legislation, the new reporting requirements recognize the administrative burden we face and are certainly manageable (7.26.94).

We agree with the CCA that the new disclosure requirements for organizations should not impose an undue burden yet generate greatly needed information about the lobbying activities of an important sector. We therefore endorse:

<sup>7</sup> The Government of Canada and corporations (which are covered by the section of the Bill dealing with in-house corporation lobbyists) are excluded from this definition.

**The disclosure requirements for in-house lobbyists (organization) as set forth in Bill C-43.**

While we think that the disclosure requirements for in-house lobbyists (organization) are appropriate, we do have some concern about the frequency with which they would have report information to the Registry. We have addressed this concern elsewhere in the report by proposing to reduce the frequency with which these lobbyists would have to file updates of information.

***Disclosure of Funding Sources***

The funding received by some organizations that lobby government was of particular concern to some committee members and witnesses. It was noted that governments currently supply funding to a wide range of groups. When these groups lobby the federal government, it is plausible to suggest that part of the monies supplied them by governments is used to underwrite the costs of this activity.

Most organizational witnesses did not attempt to disguise their funding arrangements with government, information which is already part of the public record. Many argue that government in a pluralist society such as ours, government needs input from many sources in order to make informed choices. Yet not all groups in our society, they pointed out, possess the resources to convey their views to government. Were all voices not heard, the policy-making process would be impoverished. As the Hon. Mitchell Sharp told us, "if a group of people who would otherwise not be in a position to make the representations are silent, then it's a pretty one sided picture that appears before government" (3:17).

The Committee tends to support the general view that some government assistance to groups may be warranted. We disagree with suggestions that such funding be banned altogether, a measure we feel would do serious harm to both the democratic and policy processes in this country. Instead, we agree with another witness, Professor William Stanbury, that disclosure of the amount of government funding received by organizations that lobby is called for:

What is important. . .is disclosure. You ought to know what part of taxpayers' dollars are being used to make a representation to you as a public office holder. This doesn't mean it's nefarious. It just means that you ought to know that (8:22).

Disclosure, as we have pointed out elsewhere in this report, is consistent with the LRA's overall approach to the misgivings held by many regarding the activities of lobbyists. Accordingly, the Committee is amending Bill C-43 so that:

**Senior officers of organizations that lobby the federal government and receive funding from any level of government, be required to disclose that information, along with the amounts received, as part of the registration process.**

## CHAPTER VI – THE ETHICS COUNSELLOR AND LOBBYISTS’ CODE OF CONDUCT

In the section of this report reviewing fundamental issues, we affirm our support in principle for Bill C-43’s proposal to establish an Ethics Counsellor position. The Ethics Counsellor would have authority to develop a code of conduct for lobbyists, monitor compliance, investigate questionable behaviour, and report findings to Parliament.

The proposed responsibilities and powers, reporting relationships and mode of appointment of the Ethics Counsellor attracted extensive attention from our witnesses. In considering the range of views expressed, we begin with a discussion of the responsibilities of the office. This is the logical starting point for a discussion of particulars, shedding light on appropriate powers, methods of appointment and reporting relationships.

### *Responsibilities*

The central responsibilities Bill C-43 would give to the person designated Ethics Counsellor for purposes of the Act are:

- (1) developing a code of conduct for lobbyists, in consultation with interested persons, and relating to the various types of influence upon government enumerated in 5(1), 6(1) and 7(1) of the Bill; and
- (2) administering the code, through the exercise of powers to investigate and report findings to Parliament.

Only witnesses who disagreed in principle with government involvement in the area of lobbyists’ ethics questioned these responsibilities. Otherwise, it was generally recognized that once such a role is created, it involves these responsibilities virtually by definition.

If it is agreed that the responsibilities to be assigned to the Ethics Counsellor reflect the purpose of the office, a second and equally important question remains. Are the responsibilities of the Ethics Counsellor with respect to lobbyists compatible with the other responsibilities of the office?

The responsibilities Bill C-43 would confer upon the Ethics Counsellor are additional to powers which will be exercised as a result of revisions to the *Conflict of Interest and Post-Employment Code for Public Office Holders*. Section 5(1) of that code charges the Ethics Counsellor with its administration and the application of sanctions, under the general direction of the Clerk of the Privy Council. In this capacity, as well, the Ethics Counsellor will provide advice to the Prime Minister and ministers on issues of interpretation and appropriate behaviour in the area of conflict of interest.

As set out in the Prime Minister's press release of June 1994, the appointment of the Ethics Counsellor is designed to strengthen and broaden the advisory capacity within the Government of Canada on all ethical issues.

Several witnesses expressed concern about this combination of responsibilities. Reflecting on the scope, importance and powers of the office, Mr. Simon Reisman declared: "In fact, this Ethics Counsellor is going to have to be, if not a god, a demi-god. . ." (15:10). He went on to indicate concern about the combination of responsibilities relating to advising government and lobbyists: "It strikes me that these are rather different kinds of things. . .". Another witness went so far as to argue that the Ethics Counsellor position itself would involve a conflict of interest.

Most witnesses did not express concerns about conflicting responsibilities. We also note that Mr. Robert Boyle, whose experience as Assistant Deputy Registrar General prior to 1987 puts him in an excellent position to comment (his role involved the conflict of interest duties to be performed by the Ethics Counsellor), saw no problems of compatibility. As well, it is instructive to remember that when he originally presented the government's series of ethics initiatives in the House, Prime Minister Chrétien argued that combining these functions would create a stronger and more unified oversight role, and avoid the overlap and possible costs involved in creating separate offices. This argument drew immediate support from the Leader of the Official Opposition, M. Lucien Bouchard:

We are also fully in favour of the proposed combining of the duties and responsibilities of the Ethics Counsellor. It seems to me that the government is right to want to avoid duplication and to safeguard consistency and greater effectiveness in the implementation of provisions ensuring respect for ethical standards, especially as regards lobbyists (*Debates*, June 16, 1994, p. 5397).

We do not see how combining responsibilities relating to lobbyists' ethics and responsibilities relating to conflicts of interest on the part of office holders would create, in itself, a conflict of interest. In fact, these two responsibilities fit well together. The Ethics Counsellor will help to keep order inside the government in the areas covered by the Conflict of Interest Code, and he would also deal with lobbying from outside in, under the powers proposed in C-43. Moreover, the usefulness of coordinated implementation is clearly suggested by the fact that a significant number of office holders find employment as lobbyists following their departure from public office. These people would be subject, simultaneously, to the post-employment provisions of the conflict of interest code and ethical provisions of the lobbyists' code during the transition period. To be effective, administration of each code would have to mesh closely with administration of the other.

More broadly, the trustworthiness of government can only be enhanced by addressing both the conduct of public office holders and the conduct of lobbyists. It is necessary to take a holistic view of the decision-making process, which involves various stakeholders including public office holders, the public and lobbyists. It makes sense to combine responsibilities for both areas in the hands of a single official, who would thus be in a position to tackle issues systematically and channel resources and effort to the areas where they will achieve the greatest benefits.

The Starr-Sharp Report of May 1984 recommended that the Assistant Deputy Registrar General's function be elevated "into a new entity, a body or office which would have a clearer mandate, broader powers, and a higher public profile." The Report also recommended that the head of this new body be called

the "Ethics Counsellor." In June 1994, the Prime Minister created the function of the Ethics Counsellor precisely to meet these objectives. In fact, the Ethics Counsellor's new powers are broadened, particularly in the areas of lobbyists registration and the lobbyists' code of conduct.

We suspect that concerns about combining responsibilities may arise from confusion about the role of advising the Prime Minister and ministers. Several witnesses seemed to envision an extremely close relationship, which would inevitably implicate the Ethics Counsellor in prime ministerial decisions.

While there are excellent functional reasons for the new position, it is important to recognize that one of its challenges would be to avoid being drawn into realms of ethical counselling beyond those envisioned in the Conflict of Interest Code or the LRA, and to communicate clearly to the public the difference between Ethics Counsellor roles relating to lobbyists and those relating to public officials.

We are confident that Mr. Howard Wilson's discharge of the duties of Ethics Counsellor will respond to these concerns. Amendment of the Act in this regard is thus not needed at this time, and would needlessly sacrifice the advantages of combined responsibilities. In the event that public concerns about the political neutrality of the Ethics Counsellor in dealings with lobbyists do emerge in the future, a reconsideration to the decision to combine lobbying and conflict of interest responsibilities may be appropriate. We therefore endorse:

#### **Bill C-43 as proposed with respect to the responsibilities of the Ethics Counsellor.**

##### ***Powers***

Bill C-43 would provide the Ethics Counsellor with the investigatory powers of a superior court, including the power to summon and enforce the attendance of person, and to compel the giving of evidence and the production of documents and payment records. As well, the Bill would confer a power to administer oaths and receive information, whether or not it would be acceptable as evidence in a court of law.

These investigatory powers would enable the Ethics Counsellor to investigate questionable behaviour by lobbyists, with a view to exercising the sole sanction envisaged by Bill C-43 for failure to abide by the lobbyists' code of conduct: a report to both Houses of Parliament which may include details of payments received by a lobbyist for assistance given to a client in obtaining any government contract.

The creation of a position equipped with these powers would represent a substantial change from the LRA, which does not specifically provide for the investigation of lobbyists. (Investigation is left to the RCMP, where there are allegations of a failure to comply with the Act.)

None of our witnesses argued that the powers proposed for the Ethics Counsellor are excessive. Rather, the central issue was whether they are extensive enough. In particular, witnesses differed over whether the sanction created by publicizing a breach of the lobbyists' code of conduct would be sufficient. One argument in favour of its sufficiency was made by Mr. Resnick of the Government Relations Institute of Canada:

If the ethics counsellor conducts an investigation and in his report, which is made public, finds someone in some way breached the Act or breached the code, then the marketplace would performe blacklist that person (10:41).

More generally, the submission provided by SAMCI declared:

The powers granted by Bill C-43 to the Ethics Counsellor are extensive and suitable for the purposes of overseeing the activities of lobbyists (brief, p. 6).

A number of our witnesses called for more extensive sanctions. While these views most frequently took the form of arguments that the code of ethics should have the status of law and be enforceable through the courts, in some cases they addressed the enforcement powers of the Ethics Counsellor. Professor Michael Atkinson, of McMaster University, expressed concern that the reports of the Ethics Counsellor to Parliament could not be supplemented with further measures, and wondered if some means might be found of obliging organizations to take action in respect of members reported upon by the Counsellor. Mr. Duff Conacher of Democracy Watch expressed the same concern:

Because he doesn't have investigation or enforcement powers that are significant, he is currently like a traffic cop without the ability to give anyone a ticket (10:12).

In discussing this question, we have found two considerations to be decisive. First, the consistent focus of the LRA, along with the amendments proposed in Bill C-43, is on the disclosure of information about lobbying to Canadians. The Ethics Counsellor envisioned in Bill C-43 would reflect this focus, by advising Parliament of infractions of the Code of Conduct rather than undertaking the direct regulation of lobbyists. This underlying approach recognizes that an informed public, represented by an informed Parliament, provides stronger guarantees of the ultimate integrity of the political process than could be achieved by additional regulation, given that influence peddling and other criminal offences are already included within the *Criminal Code*.

Second, caution is required by the fact that, for reasons explored below, the Code of Conduct will not have the force of law. Actions relating to it will thus not involve the protections against abuse provided by the courts. Providing the Ethics Counsellor with significantly increased powers to enforce the Code of Conduct would create a need for expanded procedural protections, and result in the establishment of an enforcement bureaucracy. It would thus inevitably involve increased costs. Alternatively, in the absence of expanded protections, an increase in powers could create significant dangers of abuse. We therefore endorse:

### **The general approach taken in Bill C-43 to defining the powers of the Ethics Counsellor.**

We note, however, that section 10.3 of Bill C-43 as referred to us would leave the Ethics Counsellor with discretion as to whether or not to investigate when it is believed on reasonable grounds that a breach of the Lobbyists' Code of Conduct has occurred. Given that consistent application will play an important role in fulfilling the objectives of this legislation, we think that investigation should be mandatory in such a case. We are therefore amending Bill C-43 in order to:

### **Provide that the Ethics Counsellor "shall" investigate possible breaches of the Code when the conditions set out in section 10.3 are met.**

We note, furthermore, that Bill C-43 does not specify the content of the reports to Parliament the Ethics Counsellor would be required to prepare in relation to possible breaches of the Lobbyists' Code of Conduct. It refers only to "results," which could provide a rationale for limiting the content of reports to the conclusions of the Ethics Counsellor. Given that these reports would provide the public with its sole source

of information about possible breaches, we think it is important that they include the evidence and rationale behind conclusions the Ethics Counsellor may have drawn. This legislation will achieve its fundamental objectives only if the level of disclosure it achieves is sufficient to answer the important questions, not only about the conclusions of the Ethics Counsellor but about what lobbyists have actually done and how the conclusions have been reached. We are therefore amending section 10.4(1) of Bill C-43 to:

**Replace the reference to “results” of investigations by the Ethics Counsellor with a reference to “full investigatory findings, conclusions reached and reasons therefor.”**

We have argued, in a previous section of this report, that Canadians do not normally need to know the details of lobbyists' fees or salaries, and spending. The exceptions are those rare occasions when extremely large amounts are paid, or expensive campaigns undertaken, the costs of which clients must then recover through increased charges to governments or consumers. The paying of fees on a contingency basis suggests a direct link between whatever a lobbyist is being paid to obtain and the client's ability to pay, and thus provides a special basis for public suspicion when payments are exceptionally large. The magnitude of spending becomes an issue of special public concern when spending on behalf of one side of a policy controversy so greatly exceeds spending on the other side as to threaten to distort public debate and decision-making.

Section 10.4(2) of Bill C-43 would give the Ethics Counsellor authority to report to Parliament the fees a consultant lobbyist has received in relation to the award of a government contract, where the Ethics Counsellor feels this is in the public interest. In our view, an expanded version of this provision could provide the basis for the kind of monitoring of lobbyists' fees and disbursements needed to address the problem situations identified in our discussions.

In order to do the job, however, section 10.4(2) needs to enable the Ethics Counsellor to obtain and publicize fee or salary information on lobbying for any purpose, not just lobbying for government contracts, and to obtain and publicize information on spending. The Bill also needs to enable the Ethics Counsellor to obtain and disclose information about payment arrangements, including the use of contingency fees, where this is seen to be in the public interest. We are therefore amending section 10.4(2) of Bill C-43 to:

**Authorize the Ethics Counsellor to obtain as evidence and include in the report of an investigation any payment received, disbursement made or expense incurred by a lobbyist, where this is seen to be in the public interest.**

### ***Appointment and Reporting Relationships***

Bill C-43 provides that the Ethics Counsellor be appointed by the Governor in Council (i.e. by the government). The Registrar General would be the minister responsible for the Ethics Counsellor, with respect to the duties set out in Bill C-43. Reflecting this, the Ethics Counsellor would participate with the Registrar in preparing an Annual Report on the administration of the Registry and lobbyists' Code of Ethics for submission to the Minister. The other (conflict of interest-related) duties of the Ethics Counsellor would be carried out under the general direction of the Clerk of the Privy Council, for whom the responsible minister is the Prime Minister.

Our witnesses were sharply divided over who should appoint the Ethics Counsellor, and to whom he or she should report. A number argued that appointment by the government compromises what should be the neutrality of the position. Democracy Watch, for example, called for the Ethics Counsellor position to be replaced by an independent ethics commission appointed by and reporting to Parliament (10:15). Failing this, it called for a position modelled on that of the Auditor General, reporting directly to Parliament. This position was supported by Ms. Nancy Riche of the Canadian Labour Congress:

We see that (transparency of lobbying activities) as the fundamental purpose of lobbyist registration. So in that respect, we would want the Ethics Counsellor appointed by Parliament and reporting to Parliament (6:12).

Professor Pross, of Dalhousie University, likened the situation of the government with respect to lobbying to its earlier situation with respect to filling positions in the public service, and compared the advantages of an autonomous ethics commission to those of the Public Service Commission:

It is possible that an ethics counsellor appointed by Parliament could perform a similar function relieving the government of the day of the burden of coping with the demands for special favours and also the burden of an embarrassment of explaining lapses of ministers and supporters (8:29).

On the other hand, many of our witnesses expressed no concerns about proposed appointing and reporting arrangements, and a number made a point of affirming their appropriateness. A central argument was that, within our Westminster model of government, the Prime Minister is ultimately responsible for the behaviour of public office holders, and that the appointment by Parliament of an official with responsibilities in this area could cloud this line of responsibility. Thus, in the words of Professor Michael Atkinson of McMaster University,

In the final analysis, however, we would have to re-invent the parliamentary system in order to create a situation where the Prime Minister was not responsible for the dismissal of his or her ministers, for example. . . . I would urge you not to contemplate changes to legislation that would in some respects run against the grain of that (14:18).

Many of our witnesses seemed to focus more on the role of the Ethics Counsellor as an advisor to the Prime Minister than as a counsellor to lobbyists. If a single official performs a dual role these considerations, of course, become relevant, and we accept the advice of Mr. Robert Boyle, retired Assistant Deputy Registrar General, that it would be extremely anomalous to have an official providing advice on sensitive matters to the Prime Minister, but appointed by and answerable to Parliament.

In fact, we do not think the duties of the Ethics Counsellor involve requirements for impartiality and good judgement radically different from those applying to a host of duties presently conducted, to the apparent satisfaction of the public, by members of the public service.

We are thus left with only a relatively minor concern about the appointment and reporting provisions of the bill. The fact that the annual report of the Ethics Counsellor would be combined with that for the Registry could blur public perceptions of the distinctiveness of this role and its duties. We are therefore amending Bill C-43 to:

**Provide for separate annual reports by the Ethics Counsellor and Registrar, while otherwise affirming the provisions of the Bill relating to the method of appointment and reporting relationships of the Ethics Counsellor.**

### ***The Code***

Bill C-43 would mandate the Ethics Counsellor to develop a Code of Conduct for lobbyists, on the basis of consultations with interested persons and organizations. Our hearings have raised issues relating to the legal status of this code, its content, and the process by which it would be developed.

#### **a. Status and Content**

The aspect of the code that received the most substantial attention during our hearings was the legal status proposed for it by Bill C-43. Views differed considerably over whether the code should be a set of prescriptions whose violation would result only in negative publicity, as proposed in Bill C-43, or a statutory instrument containing offences that could be enforced by the courts in the same manner as other *Criminal Code* offences.

Those, such as representatives of Democracy Watch, who favoured the latter approach argued that the code proposed in Bill C-43 is essentially toothless, and that the possibility of negative publicity alone would be insufficient to bring about compliance.

Most witnesses, however, recommended caution on this issue, calling for a step-by-step approach which would see the development of a code, some experience with its application, and then the consideration of whether it might be appropriate to endow it with legislative status. This incremental approach was recommended, in part, because of concerns about prescribing legislative status for an instrument yet to be developed. In the words of Mr. Simon Reisman: "Whether it's suitable to be law or not really depends on what's in it" (15:9).

As was noted by a representative of the Public Affairs Association, the *Criminal Code* already provides sanctions against offences such as bribery, corruption and influence-peddling (10:26). A further concern, raised by representatives of the Canadian Society of Association Executives, was that if a code of this kind functioned to regulate a profession, it could intrude on a provincial jurisdiction.

More broadly, several witnesses suggested that an emphasis on sanctions and enforcement does not magically foster acceptable conduct. Mr. Brian Grainger, of Grainger and Associates, shared with us an extensive knowledge of American practices, which have resulted in a detailed 200-page book of ethical instructions for public servants and an enforcement program with a full-time staff of some 100 people. His judgement of the results:

At the present time there is little evidence to suggest ethical behaviour is more likely to occur only because a compliance-based code is in place. Under a compliance-based approach, the formalities are often respected but the workplace behaviour may not necessarily change (14:5).

On balance, we do not think that a code focused on the definition of offences and penalties is needed at this time. The concerns raised by our witnesses are, we believe, persuasive on this issue. More broadly, the code envisioned in Bill C-43 is consistent with the approach to lobbying taken elsewhere in the Bill: it would result in the disclosure of questionable behaviour rather than direct sanctions, and leaves members of the public, their representatives, and prospective employers of lobbyists free to respond according to the particulars of the situation.

We are, furthermore, concerned that amendment of Bill C-43 to give the code the status of a law could result in a tendency to restrict its content to offences that could be proven before the courts, and preclude more judgmental provisions which may be needed to define acceptable conduct by lobbyists. It would be preferable, we believe, to establish a code setting out standards that respond to public expectations about how the various types of lobbyist should behave, and leave the possibility that its effectiveness would be enhanced by being made a statutory instrument for consideration by the parliamentary committee which will review all aspects of the Act in four years' time. This is the approach taken in Bill C-43. We therefore endorse:

**Bill C-43 as it relates to the legal status and prospective content of the Lobbyists' Code of Conduct.**

The only code-related area in which we are amending the Bill concerns the need for an explicit provision obliging lobbyists to comply with the code. As the Hon. John Manley, Minister of Industry, pointed out to us during his appearance early in our hearing process, in the absence of such a provision a lobbyist might not recognize an obligation to comply, or at least profess not to recognize one. We are therefore amending Bill C-43 so as to:

**Specify that lobbyists shall comply with the Code of Conduct following its publication in the *Canada Gazette*.**

**b. Parliamentary Review of the Code**

Bill C-43 would make it mandatory for the Ethics Counsellor to consult to interested persons and organizations in developing a Code of Conduct for lobbyists. A number of witnesses singled out this provision for applause, and we believe there is a widespread willingness within the lobbying community to participate in developing a code.

We, too, applaud the inclusion of a consultation requirement within the Bill. This recognizes that the objectives of the Bill can be realized only through collaboration among government, lobbyists and others, reflecting a shared interest in effective measures responding to public concerns about the place of lobbying in the political process. It also reflects a consultative approach to government, which will benefit all Canadians.

Our only concern is the absence of a specified role for Parliament in this process. We have argued throughout this report that parliamentarians have a special interest in the LRA, reflecting their role in counterbalancing the representation provided by lobbyists. This role, in our view, provides clear

justification for the direct involvement of Parliament in reviewing a draft code of conduct, prior to its publication in the *Canada Gazette*. Parliamentary involvement at this stage would enable the code to be scrutinized in a public forum in order to determine its adequacy in meeting public expectations and responding to the public interest. Scrutiny of this kind is important so that the process of developing a lobbyists' code of conduct will, itself, foster public trust in government and live up to the ideal of openness which the Act in other respects affirms. We are therefore amending Bill C-43, section 10.2(2) to:

**Require that the Ethics Counsellor provide a draft code for review by the House of Commons Standing Committee on Industry, before publication of the Code in the *Canada Gazette*.**

As we have argued above, the establishment of an Ethics Counsellor mandated to develop a Code of Conduct for lobbyists would represent a major change from the status quo, and a major enhancement of previous proposals relating to lobbying. Recognizing that lobbying represents only one aspect of the political process, and that the restoration of public trust in government requires decisive action in other areas as well, we do not think that the heightening of standards should be restricted to lobbyists. We therefore applaud the commitment made by Prime Minister Chrétien when he outlined the Government's integrity measures before the House on June 16, 1994, and announced that a parliamentary committee would be asked to develop a Code of Conduct for Members of Parliament and Senators. In order emphasize our support for this initiative, we recommend that:

**A joint committee of the Senate and House of Commons be established immediately, and be referred the task of developing a Code of Conduct for Members of Parliament and Senators.**

## CHAPTER VII – OTHER ISSUES

---

Our hearings have identified several issues outside the major areas addressed in earlier chapters. These are considered below.

### **The Tax Deductibility of Lobbying Expenses**

When businesses hire the services of a lobbyist or lobbying firm, they may deduct this cost as a business expense for income tax purposes (although there is no explicit reference in the *Income Tax Act* to lobbying expenses).

In the United States, the ability to deduct lobbying costs as a business expense for the purposes of income tax payment has recently been all but eliminated. Some argue that similar steps should be taken at the federal level in Canada. They assert that otherwise Canadian taxpayers — most of whom cannot afford to hire a lobbyist themselves — underwrite the lobbying efforts of businesses. This is viewed as being especially unacceptable when one considers that successful lobbying efforts often affect the allocation of government resources. These resources, it is worth stressing, are in large measure supplied by Canadians through the taxes they pay.

As with several other issues brought to the Committee's attention, making lobbying expenses non-deductible seems to make perfect sense on first consideration. Canadians should not have to foot the Bill for businesses that hire lobbyists for reasons cited above. However, further thought demonstrates that this step would have serious consequences perhaps not contemplated by its advocates.

One of the fundamental principles that underlies the *Income Tax Act* as it applies to business is that taxes are paid on profits. Profit is determined after expenses have been subtracted from net revenue. Most would agree that this is logical. . .and fair. But if businesses were no longer able to deduct the cost of lobbying, they would have to add these amounts to their profits. This would thus upset one of the fundamental principles on which the tax system is based.

Such a change to the tax system might be supported if it were determined that lobbying is not a legitimate business expense. However, virtually none of our witnesses took the position that lobbying is an illegitimate activity or that businesses should not hire lobbyists. Indeed, most agreed that there is a useful — and necessary — role for lobbyists to play in facilitating the dialogue between the public and private sectors.

Another factor which bears close examination concerns who would be most affected if lobbying expenses became non-deductible. Some advocates of this measure may have large corporations in mind. Yet such corporate entities have the resources to develop an in-house lobbying capacity of their own; this measure would not touch them. Instead, small-to-medium sized businesses would absorb the full impact. As a Sub-Committee of the Standing Committee on Industry, we are well aware of the importance of small

businesses to the Canadian economy, a subject which the standing committee dealt with recently.<sup>8</sup> These businesses, which have fewer than 100 employees each, constituted 99.5% of Canada's business community in 1991 and have a significant impact on our economy in terms of job creation and growth. Most of them would not have someone on staff to deal with government, nor could they afford to. Instead, they would hire a consultant lobbyist as the need arises; because this expense is deductible, it is one they can afford. If deductibility was ended, the participation of a major component of our economy — the small business sector — would be adversely affected.

One of our witnesses implied that by cancelling the deductibility of lobbying expenses, government would gain access to badly needed revenues. This measure thus would contribute to efforts to reduce the deficit. Yet this witness was unable to state exactly how much revenue is forfeited by government because of this provision. Without such a figure in hand, it is difficult to assert with any precision that cancelling deductibility would bring the claimed magnitude of benefit. Indeed, there is reason to believe that the administrative costs of making such a change in income tax law would outweigh any such potential benefit. In a letter to the Ethics Counsellor that was circulated to the Committee, Mr. Kevin Dancey, Assistant Deputy Minister of Finance (Tax Policy Branch) stressed this very fact. He wrote that:

Reducing or eliminating the deductibility of lobbying expenses would require detailed and complex legislation that would be costly to administer and to comply with. In particular, it may be difficult to define the boundaries between those expenses that would be denied deductibility and those that would remain deductible.

Like many apparently good ideas, cancellation of tax deductibility does not, in our mind, stand up to careful scrutiny. After consideration and much debate, the Committee has decided not to recommend any changes to the tax-deductible status of lobbying expenses.

### Parliamentary Review of the Act

Bill C-43 provides that the LRA, including changes put into effect by Bill C-43, be reviewed by a parliamentary committee in four years' time.

We believe that the provision for parliamentary review is appropriate, particularly given the somewhat experimental nature of lobbying legislation and the continuing evolution of the industry and its relations with government. The approach to lobbying regulation taken by Bill C-43, detailed disclosure by all lobbyists supplemented by a Code of Conduct and an Ethics Counsellor, would involve a substantial change from the current Act. It would therefore make sense to require legislators to return to the issue after the new arrangements had been in operation for a time, and determine whether or not the Act was meeting expectations.

The specified four-year interval would ensure that review would take place after the next election, and would thus reflect the views of a newly-elected Parliament, with no specific commitments to things as they are. This is also as it should be. It would heighten the likelihood of meaningful review. We therefore endorse:

<sup>8</sup> Canada, House of Commons, Standing Committee on Industry, *Taking Care of Small Business*, October 1994.

**The provisions of Bill C-43 relating to parliamentary review of the Act.****Program Evaluation**

The nature of this legislation and the fiscal circumstances of government suggest a central issue when the LRA is next reviewed: whether or not the amended LRA has delivered good value for money, and whether or not the underlying approach of information disclosure provides sufficient value to taxpayers to justify the costs of the Registry.

Program evaluations are the standard method within the public service for compiling and assessing the attainment of programs' objectives by and on their costs and benefits. We think that a program evaluation of the activities provided for in the LRA would create a useful information base for the parliamentary review to be conducted in four years' time, particularly as it relates to value for money issues. We were therefore pleased to learn from departmental officials that such a review would be undertaken in the normal course of events.

## CHAPTER VIII – CONCLUDING REMARKS

---

For reasons recognized by a succession of parliamentary committees, lobbying is here to stay. It is therefore imperative that concerns about the role of lobbyists within our political process be addressed effectively. Otherwise, they will continue to create barriers of distrust among Canadians, dividing us among ourselves and undermining the health of our democracy.

Bill C-43, as referred to us, would have made a valuable contribution to the resolution of public apprehensions about lobbying. We believe that our amendments, in conjunction with the recommendations suggested in this report, will substantially enhance that contribution. Canadians, including their representatives in Parliament, will be provided with the information they need about lobbying, while lobbyists will be provided with clear standards of acceptable conduct. This combination will, in our view, make an essential contribution to the restoration of public trust in government.

We wish to conclude, however, by emphasizing that lobbying is only one element which needs to be addressed in restoring public trust in government. Bill C-43 has a part to play, but it needs to be kept in perspective, as one of a series of initiatives which contribute to the larger project. We hope that all who use our work, now and in future reviews, will keep in mind the perspective on lobbying legislation expressed by one of our concluding witnesses, Mr. J. Richard Finlay, Chairman, J. Richard Finlay & Partners:

. . .(T)he urgent job of restoring public confidence in politics does not end here. It only begins (18:33).

## REQUEST FOR GOVERNMENT RESPONSE

Pursuant to Standing Order 109, the Committee requests that the Government table a comprehensive response to the Report within one hundred and fifty (150) days.

A copy of the relevant Minutes of Proceedings and Evidence (*Issues Nos. 1 to 20, which includes this report*) is tabled.

Respectfully submitted,

PAUL ZED  
*Chairman*

## ORDER OF REFERENCE

*Extract from the Votes and Proceedings of Friday, June 17, 1994:*

Debate resumed on the motion of Mr. Manley (Minister of Industry), seconded by Mr. Peters (Secretary of State (International Financial Institutions)),—That Bill C-43, An Act to amend the Lobbyists Registration Act and to make related amendments to other Acts, be referred forthwith to the Standing Committee on Industry.

Debate continued.

By unanimous consent, the question was put on the motion and it was agreed to.

ATTEST

ROBERT MARLEAU  
*The Clerk of the House of Commons*

## APPENDIX A

# Dissenting Opinion of the Bloc Québécois on Bill C-43 (Lobbyists Registration Act)

---

### INTRODUCTION

The Bloc québécois has undertaken its consideration of Bill C-43 in a constructive spirit. It appears to us fundamentally important that all instances of misconduct and all allegations of misconduct in the administration of government affairs be stopped. To that end, public policies must be designed, discussed, debated, influenced, amended and, above all, decided in full view of the public as a whole.

Our democratic institutions are currently undergoing a crisis of confidence among the public. Never in the brief history of our democracy have public leaders been perceived with such cynicism by their electors. There is universal agreement on the need to re-establish a relationship of trust between governments and the public.

During the last federal election campaign, the Liberal Party of Canada made the commitment to reform government institutions so as to make their operations more transparent. Moreover, the Liberal Party's Red Book emphasized: "The integrity of government is put into question where there is a perception that the public agenda is set by lobbyists exercising undue influence away from public view" (Red Book of the Liberal Party of Canada, p. 94). Unfortunately, once in power, the Chrétien government considerably watered down its commitments. This about-face has raised a legitimate question among the population as to the Liberal government's real desire to legislate in the matter of "influence peddling".

In comparing election promises and the actual legislation, we can only observe that lobbyists must have dictated the final version of Bill C-43 and the resulting Liberal backpeddling.

It is the Bloc québécois' view that, if the integrity of our democratic institutions is to be re-established, these hollow promises which deceive voters must first be stopped. The administration of government affairs must also be made as transparent as possible so as to eliminate all grey areas and assure the public that public policy decisions reflect the general interests of the population, not those of powerful lobbies.

There is universal agreement on the need to put an end to the crisis of confidence experienced by the population with regard to public institutions. However, after only 15 months in power, the Chrétien government's record with respect to transparency is already marred. On September 26, 1994, Canadian Press reported that documents obtained under the *Access to Information Act* showed that lobbyists had stepped up meetings in the months preceding the introduction of Bill C-43 and that others had promised to take legal action if the new Act forced them to disclose their political connections. The lack of transparency in this case, as in many others unfortunately, prevented the public from learning the scope and nature of the

lobbies' efforts with respect to Bill C-43 before the news broke in the media. The headline which the daily *La Presse* wrote to this article was highly revealing in this regard: "Lobbyists Successfully Ward off Stranglehold that Ottawa Sought to Impose". It was a strange situation indeed: lobbyists managed to influence the law that was supposed to limit their influence. In light of these conclusions, the need for transparency has never been so obvious.

The public remembers these promises and the Red Book. As Mr. Duff Conacher, Coordinator of Democracy Watch, told the Liberals: "We would like to remind you of those promises and the requirement. We hope you will not only take the opportunity but also keep those promises and fulfil that requirement in your deliberations on Bill C-43.

"There is also a legislative history to be acknowledged. The Cooper committee and the Holtmann committee have preceded you. Both proposed measures that go beyond the provisions in Bill C-43." (10:8)

Bill C-43, as introduced by the Minister of Industry, nevertheless does make certain improvements to the system providing a framework for lobbyists. However, the commitments of the Red Book have been vastly watered down and Bill C-43 in its present form will likely not prevent such troubling events as those surrounding the privatization of Pearson Airport or the "Dupuy Affair". What is worse, as admitted by Mr. Mitchell Sharp (senior adviser to the Prime Minister on ethical issues) even if the statute arising from Bill C-43 had been in effect at the time of the negotiations for the privatization of Pearson Airport's terminals 1 and 2, the public would have learned nothing more (Mr. Sharp's testimony (3:25 and 3:26) and other witnesses have confirmed these statements).

In these circumstances, the Bloc québécois has no other choice but to table this opinion dissenting from the majority report in an attempt to improve the present system. The government majority report displays a lack of courage in its proposals for providing a framework for lobbyists' activities and for ensuring the greatest possible openness in the administration of government affairs. The Bloc québécois has to take a stand on this matter, since the issues of the integrity of our democratic institutions and of citizens' trust in their leaders are of fundamental importance and must not be compromised. We are in fact only asking that the federal government keep its own promise made last June, when the Prime Minister declared that the purpose of the transparency measures, including Bill C-43, was "to make the federal administration **more open than ever before**".

#### **A. Ethics Counsellor**

The recent "Dupuy Affair", the matter of the letter of support for a licence application which the Minister of Canadian Heritage sent to the CRTC, a supposedly independent agency under his responsibility, focused attention on the weaknesses of Bill C-43 with respect to the Ethics Counsellor. The Prime Minister, it will be remembered, waited more than three weeks before requesting the Counsellor's opinion on this thorny issue. First of all, in waiting so long and consulting him only at the last minute once his decision was made, the Prime Minister demonstrated how little importance he attaches to the Counsellor. Moreover, the fact that the Prime Minister refused to inform the House of Commons of the content of the recommendation which he had made to him clearly shows that the Ethics Counsellor does not enjoy the necessary independence to play as fundamental a role as that of the federal government's transparency "watchdog".

Prime Minister Chrétien simply wanted to appoint an additional counsellor. The appointment was thus only window-dressing designed to give the public the impression the government was moving and taking concrete, real measures to restore the integrity of our institutions. In actual fact, the Counsellor merely conducts secret investigations and reports only to the Prime Minister. **In the Bloc québécois' view, however, ethics, transparency and citizens' trust in our democratic institutions and in the administration of government affairs are not the prerogative of a political party, a government or a prime minister, but of our democratic institutions \$ the House of Commons \$ and of the legitimate representatives of the people.**

On this point, one of the government's star witnesses, Mr. Simon Reisman, President of Ranger Oil Limited, corroborated the Bloc québécois' approach in the following terms:

"If we get into the business of a code of ethics to govern the behaviour of the members of this industry, it ought to be kept out of partisan politics as far as you possibly can. I think one good way of doing that is to make the appointment an appointment by Parliament rather than by the government of the day.

"You are more likely to get someone more objective. If he is appointed by Parliament, I think he should report to Parliament \$ which is the recommendation in any event \$ and be accountable to Parliament." (15:9)

"... There is another reason I think he should be reporting to Parliament and should be subject to accountability to Parliament . . ."

"Therefore, if we have a democratically elected Parliament charged with the task of recommending and overseeing legislation, they're the people, under our democratic system, who can be most relied upon to make sure there is no abusive power. There is no question that the ethics counsellor is going to be a very powerful individual." (15:10)

We further share the view which Mr. Reisman stated during his testimony: "In fact, this Ethics Counsellor is going to have to be, if not a god, a demi-god . . ." (15:10) It is for this reason that **the Bloc québécois recommends that the Ethics Counsellor be appointed by Parliament, that he be appointed for seven years (permanent position), that it be revoked by the Governor in Council only upon address of the House of Commons and that his term be renewable for terms of no longer than seven years each.**

Of course, a completely independent Ethics Counsellor who is required to report to Parliament **must accordingly conduct public inquiries and report on his actions, conclusions and the reasons for those conclusions to the House of Commons.**

Lastly, the Bloc québécois is also concerned about the absence of executive powers granted to the Ethics Counsellor by Bill C-43. Like Mr. Duff Conacher of Democracy Watch, we fear that the Counsellor may be merely "a traffic cop without the ability to give anyone a ticket". (10:12)

## ***B. The Tier System***

The June 1993 Holtmann Report formed the basis of the Liberal Party of Canada's election promises respecting lobbying and transparency. It recommended that the distinction be abolished between lobbyists

working within consulting firms and those who are employees of corporations (for example, a company's vice-president for public affairs). The Committee, including its Liberal members, found that lobbyists "...perform many of the same functions..." (Holtmann Report, p. 11), thus rendering any distinction superfluous. The report further concluded that eliminating this distinction would considerably enhance transparency in the administration of government affairs.

A number of witnesses told members of the Subcommittee on Bill C-43 that a lobbyist was a lobbyist, no matter whether he belonged to the first, second or third tier (10:11, 15:8, 15:28, 18:15).

In light of this clear observation and the importance of the objective pursued in the bill, the Bloc québécois finds it hard to understand why the government did not take action in this direction when the bill was tabled, particularly since the Holtmann Committee concluded that such a measure would not detract from administrative simplicity. The Bloc québécois therefore recommends the elimination of the tier system and that all lobbyists be subject to the same information disclosure rules.

The Bloc québécois does not understand the Liberal's retreat from the promises made in their Red Book. The Liberals even refuse to subject all professional lobbyists (consultant lobbyists and in-house lobbyists (corporate)), who influence government for economic reasons, to the same disclosure rules. We also note that the majority of the Sub-Committee refused several alternatives solutions along these lines, preferring instead the status quo.

### ***C. Obligation to Disclose***

The scandal surrounding Toronto's Pearson Airport has amply demonstrated the lax nature of the current disclosure rules. The privatization contract, it will be remembered, was signed in the middle of the 1993 federal election campaign and an inquiry was instituted to shed light on the transaction. The Nixon Report was submitted to government on November 29, 1993 and revealed misconduct on the part of lobbyists, public servants and political assistants. However, the report raised a number of other questions to which we have not obtained answers: Who were the lobbyists who failed to comply with the most elementary rules of ethics? When did these events occur? In what way were their actions either illegal or improper and which public servants and political staff members went too far in this matter? The Liberal government has not answered these questions, preferring to close its eyes to the machinations that are undermining the credibility of our democratic institutions. For this reason, the Bloc québécois demanded that an independent public inquiry be conducted in order to shed light on this entire transaction.

It therefore appears to us that the Pearson affair is an acid test for assessing the potential effectiveness of a lobbyists registration statute. Bill C-43 should not be characterized as the "business card bill", as is the case of the current Act, because of its inadequacies respecting disclosure.

We believe that a solid disclosure system should enable the public to inquire quickly into the situation of lobbyists where the latter are attempting to influence public policies on behalf of private interests. In fact, our aim is to ensure that Bill C-43 can inform the public quickly on the ins and outs of lobbyists' activities.

The Bloc québécois expected to see a more significant tightening of the rules in Bill C-43, particularly in the wake of the Holtmann report. This, however, is not the case.

This bill does contain certain improvements to the present system, but they are not likely to prevent another scandal similar to the Pearson affair. The Bloc québécois agrees that lobbyists should be required to disclose their representations to the federal government with respect to the development of legislative proposals, the tabling of bills, the drafting or amendment of regulations, the development or alteration of federal programs, the awarding of grants, contributions or other financial benefits by the federal government, as well as the securing for third parties of interviews with public office holders. However, the government bill and the subcommittee's Liberal majority have ignored a number of disclosure requirements.

## 1. Contracts

It should be noted that Bill C-43 provides for the disclosure of contracts only for consultant lobbyists; in-house lobbyists (corporate and organizations) would not be required to make such a disclosure. In the case of a megaproject like the Pearson Airport privatization, there is a danger that businesses might hire in-house lobbyists solely for the duration of the transaction. In this way, they would not have to disclose their plans and could do indirectly what they are prohibited from doing directly. To prevent this kind of situation, the **Bloc québécois recommends that all lobbyists be required to disclose contracts which they are attempting to obtain by exerting influence upon the federal government.**

Furthermore, a number of witnesses were opposed to merging the tiers of lobbyists into a single group, in particular because contract disclosure would generate additional costs and a certain administrative burden which companies doing business with government refuse to bear. According to the estimates of the subcommittee's Liberal majority, contract disclosure by in-house lobbyists would increase the number of entries in the Registry by 90,000, that is, the number of contracts signed each year by the federal government. This number, although impressive, is deceiving, since Bill C-43 does not amend paragraph 4(2)(a) of the current statute, which provides that the Act "does not apply in respect of . . . proceedings that are a matter of public record", which is certainly the case for the calls to tender for contracts.

The contracts subject to disclosure would thus be those awarded on a discretionary basis without a call to tender. The Bloc québécois believes that Canadians and Quebecers prefer to be able to obtain information on lobbyists who exercise pressure in order to win such contracts.

The Bloc québécois deplores the Liberal majority's obstinate refusal to consider any compromise on this matter. The subcommittee did not even seriously consider the possibility of restricting this obligation to the largest contracts.

## 2. Lobbyists' Fees

The Pearson affair also taught us something about lobbyists' disproportionate interest in this transaction, the only possible explanation for which lies in lobbyists' remuneration. The higher the potential fees, the more lobbyists step up their efforts to achieve their ends. To ensure that the means used are most legitimate and above board, we think it is appropriate **that lobbyists disclose their fees**. As a result of this kind of measure, the lobbying industry would no longer suffer the prejudices to which it is currently subject since the resulting transparency would put an end to speculation about their incomes.

Some lobbyists raised fallacious arguments in order to counter such a suggestion. They feel that the power to govern the professions is a provincial jurisdiction and that the new federal rules would thus be outside Parliament's authority. Some emphasized that they could be prevented from complying with such an obligation by their code of ethics or code of conduct. Such an interpretation of the Constitution seems to us deliberately distorted. In borrowing this argument, the subcommittee's Liberal majority sought to conceal its true political choices beneath a number of constitutional pseudo-interpretations. Let us not forget that Parliament, like the legislatures, has the authority to regulate its internal operations and the operation of its institutions. The purpose of a lobbyists registration statute is not to govern a profession, but to provide a framework for the operation of the machinery of federal government, something that is clearly within Parliament's authority. A distinction must be drawn between the activities of a lawyer and those of a lobbyist.

### **3. Contacts with Ministers and Senior Public Servants**

Let us suppose that Bill C-43 had been in effect during the bargaining that led to the signing of the Pearson Airport privatization contract. The new registry would enable us to know which contract a consultant lobbyist worked on. It could also, for example, tell us that a particular lobbyist had contacted the department concerned, in this instance the Department of Transport.

This new disclosure requirement is presented by the government and the subcommittee's Liberal majority as a bold measure. Needless to say, in the Bloc québécois' view, it is essentially ineffectual. It is clear that a lobbyist trying to influence the machinery of government on an issue pertaining to the privatization of an airport will contact the Department of Transport.

To ensure the greatest possible transparency, the **Bloc québécois therefore recommends that lobbyists disclose their meetings with ministers and senior public servants in addition to the names of the departments concerned.** Only disclosure of these meetings will enable the public to know the extent of efforts made to influence the government, as well as the accessibility of public office holders. Such transparency will help re-establish the integrity of our institutions in people's minds.

### **4. Lobbyists' Political and Other Ties**

A number of journalistic investigations have shed light on the close ties between a number of lobbyists and public office holders, political staff and politicians involved in the privatization of Toronto International Airport. The facts uncovered, however, were not made public until the final phase of the privatization.

These ties are not simply miscellaneous items of no importance. On the contrary, the obligation for lobbyists to reveal their political ties would enable the public to gain a better insight into the pressure that is brought to bear on the machinery of government, by making them aware of the roles of everyone involved.

For this reason, the **Bloc québécois, on the basis of a suggestion by Professor William Stanbury of the University of British Columbia, recommends that lobbyists disclose the following information and provide updates every six months:**

- (A) positions held and corresponding periods of employment within a federal administration, in a political party, as well as on the “exempted staff” of a minister;
- (B) unpaid administrative positions with a political party;
- (C) the number of volunteer hours worked, if more than 40 per year, for a party, a candidate for the nomination of a party or a constituency association;
- (D) terms as a federal member and unsuccessful election campaigns;
- (E) contributions to the various political parties and to the various candidates.

Disclosure of this information would not require a disproportionate effort, nor would it deny lobbyists' fundamental rights. When one tries to influence public policy, one is undeniably taking public action. Moreover, this information is often available to those in the know, but unknown to the general public. Why not make it accessible to everyone?

Lastly, it is the Bloc québécois' view that politics in general can be rehabilitated and the image of people involved in politics (whether elected or not) enhanced, only by ensuring the greatest possible transparency.

## 5. Coalitions

Professor William Stanbury of the University of British Columbia rightly observed that Bill C-43 required consultant lobbyists to reveal whether their client was a coalition, whereas this was not the case for in-house lobbyists (corporate and organizations). We find this kind of double-standard policy hard to justify since it would enable coalitions to try to influence the federal government and to avoid disclosure by retaining the services of in-house lobbyists. Consequently, the **Bloc québécois recommends that all lobbyists be required to disclose whether a client or an employer is a coalition.**

A number of businesses tried to explain that tighter disclosure requirements would prevent them from being competitive and would affect their economic performance. We hasten to point out that, in the Bloc québécois' view, a business's competitiveness does not reside in its skill at influencing public policy, but rather in its human resources, its innovativeness, the quality product or service, and its financial, marketing and technological know-how, for example.

## 6. Funding Sources

The subcommittee's Liberal majority recommends that organizations which lobby the federal government should be required to disclose the amounts they receive from every level or order of government.

The Bloc québécois opposes such a requirement for a number of reasons. First, the amounts concerned are already in the public domain since they are paid by governments. This kind of obligation would also

impose an additional burden on non-profit organizations which we do not think is essential to the objectives of Bill C-43. Let us remember that organizations make an essential contribution to democratic debate and that every risk of undermining that contribution must be avoided. As a result of the fears expressed by a number of witnesses from various organizations, the Bloc québécois believes that this recommendation would do more to harm the integrity of our institutions than it would to enhance transparency.

## 7. Disclosure Obligations and Government Initiatives

As emphasized above, the Bloc québécois is aware of the importance which a host of pressure groups play within our democracy. We are also aware that the tightening of disclosure requirements may indispose certain groups which have little in the way of resources. For the latters' benefit, the Bloc québécois suggests that the federal government disclose its own contacts when it seeks the opinions of interest groups on government policy. The burden of transparency must rest with the party that takes the initiative of making contact. What is important is that the public have access to clear and relevant information on lobbyists' activities. The Bloc québécois is satisfied that the subcommittee has agreed to its suggestion on this point.

### D. Contingency Fees

Another way to prevent lobbyists' disproportionate interest in any transaction or matter of public interest is to prohibit contingency fees. In unveiling its policy for restoring the integrity of our institutions, the Government of Canada announced that the Treasury Board would henceforth include in federal contracts a clause stating that companies that sign contracts with the federal government have not paid and will not pay contingency fees to lobbyists. According to the checks made with the relevant department, however, this clause is not automatically part of every contract.

Moreover, we believe that this kind of contractual clause, which is not enforceable for third parties, can easily be circumvented and has no dissuasive effect.

We believe this directive is insufficient since this type of remuneration is, by definition, likely to cause lobbyists to take a disproportionate interest in matters of public interest. It will have effect only for contracts, whereas lobbyists will be able to continue receiving contingency fees for a full range of representations (respecting, for example, regulations, bills, programs, etc.). **The Bloc québécois therefore recommends that Bill C-43 include a provision explicitly prohibiting all forms of contingency fees for all representations made.**

Indeed, Simon Reisman and Susan A. Murray expressed the opinion at the hearings that the practice of contingency fees "encourages the wrong kind of people into the business" (15:19) and that contingency fees "perpetuate the perception of cronyism and back-door access to government insiders" (10:59).

The subcommittee instead preferred to require disclosure of contingency fees ostensibly on the ground that contractual law comes under provincial jurisdiction and the federal government cannot prohibit the practice. Once again, the Liberal majority is using the false pretext of the division of powers to conceal its fear of taking energetic measures to restore the integrity of our institutions.

Prohibiting contingency fees does not mean governing contractual relations between lobbyists and their clients, but rather prohibiting a dubious practice which affects the federal institutions. The purpose of the measure is to put an end to undue influence on the machinery of the federal government and this prohibition is clearly within the federal government's power.

The Bloc québécois finds it troubling and cynical on the part of the subcommittee's Liberal majority that it has masked its choices with alleged constitutional analyses. The Liberals should at least have the decency to take responsibility for their political choices.

#### ***E. Tax Deductions for Lobbying Expenses***

Under the current tax system, individuals and businesses may deduct in their income tax returns the amounts they spend on lobbying, that is to say the amounts used to influence federal government decisions. These deductions enable them to pay less tax and thus result in foregone revenue for government. However, this foregone revenue will be offset by funds from other sources. Consequently, individuals and businesses who use lobbyists to influence the machinery of government are being indirectly subsidized through the tax system.

It is the Bloc québécois' view that lobbyists' activities are entirely legitimate if they are conducted in accordance with the prescribed rules. We believe, however, that taxpayers and businesses that cannot afford to purchase this kind of influence with public decision-makers should not have to offset foregone tax revenues and thus subsidize those who can.

In this spirit, the **Bloc québécois proposes that tax deductions allowed in respect of lobbying fees be eliminated.**

#### ***F. Anti-Avoidance Provision***

The Holtmann Report recommended that the new Lobbyists Registration Act contain an "anti-avoidance" provision, that is to say a section formally prohibiting lobbyists from attempting to circumvent the Act's application. This kind of measure is necessary if government is truly sincere in proposing to make the operation of government more transparent.

How can Bill C-43 justifiably set a framework for lobbying activities without formally prohibiting all loopholes? There is no justification for such an omission, except the willingness of the Liberal Party of Canada to water down the promises it made during the 1993 election campaign. This is all the more contradictory since the subcommittee's report states at page 66: "If individuals are not registering, this is a matter of deep concern to us, and we are anxious that solutions be found."

For these reasons, the **Bloc québécois recommends that Bill C-43 be amended to include an anti-avoidance provision.**

#### ***G. Code Governing Conduct of Public Office Holders***

The 15 months during which the Chrétien government has been in power have demonstrated the urgent need for the federal government to adopt a code governing the conduct of public office holders that is enforceable by the courts and is carefully vetted by parliamentarians.

Although the Prime Minister ceremoniously announced last June that the code was to be made more stringent, it should be remembered that the government was forced to tighten the rules respecting public office holders scarcely a few months later during the "Dupuy Affair". We also learned during that deplorable affair that secret guidelines apparently exist and were issued by the Privy Council.

In November 1994, moreover, the media revealed that the director of the service responsible for approving animal medication for the Department of Health, Mr. Ritter, was taking leave without pay to become a lobbyist for a firm promoting somatotropin, a drug designed to increase milk production in dairy cattle and which is still in the approval process. He had even made representations for that firm to the House of Commons Agriculture Committee which was examining the matter. The Liberal government refused to react despite the questions by the Bloc québécois as to the possible existence of a conflict of interest.

In light of the Chrétien government's lax stance, the **Bloc québécois recommends that the Code governing the conduct of public office holders become a statutory instrument**, thus eliminating the secret rules which undermine the public's confidence in government.

We further recommend that the Code be revised by a House of Commons committee so as to prevent the above-mentioned abuses.

#### *H. Parliamentarians' Role and Code of Conduct*

It is the view of the Bloc québécois \$ because this party believes in enhancing the role of parliamentarians \$ that the Lobbyists' Code of Conduct drafted by the Ethics Counsellor should be referred to a parliamentary committee for consideration before entering into effect. This procedure would guarantee a minimum of transparency and is all the more necessary since the Liberals refuse to have the House of Commons appoint the Ethics Counsellor.

Furthermore, the **Code of Conduct should be raised to the rank of statutory instrument so that violations are punishable by the courts**, as is the case for a host of professions. Lawyers in Quebec, for example, are required to comply with the rules of conduct that apply to them, failing which, the public may seek remedy for any wrongs they may have suffered.

## **CONCLUSION**

The subcommittee's work revealed the fact that the Liberals are not interested in rereading the Red Book when it comes to transparency in the administration of government affairs. They have in fact preferred to close their eyes and introduce a bill that is a highly watered down version of their electoral promises. We are forced to observe that the subcommittee's Liberal majority was infected by this very indifference.

In fact, the Chair was much more concerned about giving the impression that the new parliamentary rules applying to the Industry Subcommittee on Bill C-43 were effective than to amend this bill to enhance transparency. Moreover, the Bloc québécois finds it pompous and presumptuous that the report praises these

new rules, when they are in fact being used for the first time and have not yet helped amend or pass a single bill.

We of the Bloc québécois have practised transparency in this matter. We always put forward our position, listen to testimony and, if necessary, adapt it to new facts and new points of view put before us. We asked in vain that the Committee stop sitting in camera during consideration of the report in order to demonstrate transparency. For this reason, the end of this subcommittee's work is synonymous with bitterness in our minds. We were confident that the new rules would permit substantive debate on this matter of great importance. As an indication that nothing has really changed, the Bloc québécois proposed more than 20 amendments which were all rejected by government members who had neither heard the testimony nor taken part in the discussions over the past few months. As a result, Bill C-43 in its present form will not permit the public to gain a clear understanding of the various influences being brought to bear on the government. This, however, was one of the fundamental objectives of the *Lobbyists Registration Act*.

We must therefore conclude that the subcommittee's work has resulted in a twofold failure: first, Bill C-43 has not been improved in the manner suggested by the promises contained in the Red Book or those made by the Prime Minister and, second, the new parliamentary rules have not produced the results expected by the public.

Michel Bellehumeur  
M.P. for Berthier—Montcalm

Ottawa, March 14, 1995

## APPENDIX B

# Reform Minority Report on Lobbying and Ethics In Government

## by: Ken Epp, MP (Elk Island)

---

The Reform party represents Canadians when they demand impeccably high standards of ethics from their elected officials. The Reform Party, therefore, submits this response to the Report of the Sub-Committee on Bill C-43. This was a Sub-Committee of the Standing Committee on Industry, and the report is titled "Rebuilding Trust." We submit that the report and the legislation deriving from the report is totally inadequate, and will be ineffectual in rebuilding the trust of Canadians in government, particularly in the area of lobbying activities.

The report quotes the Hon. Mitchell Sharp when he advises the committee to proceed by steps. Reformers, however, do not consider that small, tentative steps in the right direction constitute success. Reformers and Canadians demand and deserve legislation that will achieve high ethical standards rather than just raising the previous shamefully low standards slightly.

Two of the report's main flaws are:

1. The information required to be disclosed by lobbyists is insufficient.

The Reform Party feels that a significant flaw exists in the government's refusal to require the disclosure of the name of the public official being lobbied. As the report points out, public office holders are always present in lobbying activities, and they should shoulder their share of the responsibility in this issue. Reformers see the disclosure of these names as an excellent opportunity to improve trust in government.

2. There is a substantial flaw in the appointment and accountability of the Ethics Counsellor.

It is not acceptable that the Ethics Counsellor is appointed by and serves his term at the favor of the Prime Minister. This position should not be confused with and intertwined with the position of a personal ethics advisor who could assist the Prime Minister in areas directly involving him and the Cabinet.

The primary reason for having an Ethics Counsellor responsible for lobbying is to investigate and report instances of apparent misconduct. An Ethics Counsellor who is not completely independent from the Prime Minister will have considerable difficulty in assuring the public of objectivity when he announces the results of an investigation. If he declares that "no untoward activity has taken place", there is a potential for Canadians to discount the report because it will lack legitimacy.

In conclusion, the criticism with the "Rebuilding Trust" Report is that it does not address the real issues confronting government in dealing with lobbyists — it simply will not rebuild trust. The report and the legislation will fail to restore the public's faith in its government, and in fact they may actually harm it. Neither Canadians nor Reformers will support half-hearted measures when it comes to ethics.

## APPENDIX C

### List of Witnesses

Associations and Individuals	Issue	Date
<b>Department of Industry</b>	1	June 22, 1994 September 14, 1994
Corinne MacLaurin, Director, Lobbyists Registration Branch		
Jacques Hains, Director, Corporate Law Policy Directorate, Corporate Governance Branch		
Howard Wilson, Ethics Counsellor		
Rob Sutherland-Brown, Counsel, Commercial Law division, Legal Services		
<b>Minister of Industry</b>	2	September 27, 1994
The Hon. John Manley		
<b>Special Advisor to the Prime Minister</b>	3	September 28, 1994
The Hon. Mitchell Sharp		
<b>Department of Industry</b>	4	September 29, 1994
Jacques Hains, Director, Corporate Law Policy Directorate, Corporate Governance Branch		
Howard Wilson, Ethics Counsellor		
Rob Sutherland-Brown, Counsel, Commercial Law division, Legal Services		
<b>Canadian Chamber of Commerce</b>	5	October 4, 1994
Sharon Glover, Senior Vice-President, Government Relations and Policy		
Timothy Reid, President		
<b>Canadian Society of Association Executives</b>		
Jack Shand, President		
Ken Graydon, Past President		
Ron Eavson, Past President		
<b>Corporation House</b>		
Samuel F. Hughes, Chairman		
Ronald C. Lefebvre, Vice-President and Director		
<b>Canadian Labour Congress</b>	6	October 5, 1994
Pat Kerwin, Director, Political Action		

Associations and Individuals	Issue	Date
Nancy Riche, Executive Vice-President		
<i>Conseil du patronat du Québec</i>		
Ghislain Dufour, President		
Raymond Garon, Director General, "Union des municipalités du Québec"		
<b>Canadian Airlines International Limited</b>	7	October 6, 1994
Robert J. Petryk, Director, Government Affairs		
<b>Canadian Bar Association</b>		
Alan Young, Associate, Osler, Hoskin & Harcourt		
Joan Bercovitch, Senior Director, Legal & Government Affairs		
<b>Ontario Forest Industries Association</b>		
R. Marie Rauter, President		
<b>Smith, Lyons, Torrance, Stevenson &amp; Mayer</b>		
Jacques M. Shore		
Paul Lepsoe		
<b>Dalhousie University</b>	8	October 18, 1994
Professor Paul Pross, School of Public Administration, Bridgewater, Nova Scotia		
<b>University of British Columbia</b>		
Professor William Stanbury, UPS Foundation		
Professor of Regulation and Competition Policy, Faculty of Commerce and Business Administration, Portland, Oregon		
<b>Canadian Dental Association</b>	9	October 19, 1994
Jardine Neilson, Executive Director		
Sandra Davis, Manager, Corporate Affairs		
<b>Canadian Federation of Independent Business</b>		
Garth Whyte, Director of National Affairs		
<b>Canadian Nurses Association</b>		
Maureen Farrington, Director of Communications		
Carole Pressault, Public and Governmental Relations Officer		

Associations and Individuals	Issue	Date
<b>Child Care Advocacy Association of Canada</b> Jocelyne Tougas, Executive Director		
<b>National Voluntary Organizations Coalition</b> Rose Potvin, Executive Director		
<b>Coalition for Government Transparency</b> Bill Eggertson, Executive Director, Canadian Earth Energy Association	10	October 20, 1994
Ed Kennedy, President, Canadian Geomatics Industry Association		
<b>Democracy Watch</b> Duff Conacher, Coordinator		
Craig Forcese, Member of the Board of directors		
<b>Government Relations Institute</b> Mark Resnick, President		
Elizabeth Roscoe, Vice-President		
Leo Duguay, Vice-President		
John Evans, Director		
<b>Public Affairs Association</b> Graham Murray, President		
Brendan Hawley, Member of the Board of directors		
<b>SAMCI</b> Susan Murray, President		
Jim Everson, Vice-President		
<b>Canadian Chemical Producers' Association</b> David W. Goffin, Secretary-Treasurer	11	October 25, 1994
J. Arthur O'Connor, Vice-President, Public Affairs		
<b>Canadian Trucking Association</b> Gilles J. Bélanger, President		
Laura Scott Kilgour, Executive Director		
<b>Railway Association of Canada</b> Jim N. Spears, Vice-President		
<b>Shipping Federation of Canada</b> David Garon, Administrative Officer		

Associations and Individuals	Issue	Date
<b>Canadian Automobile Association</b> Richard J. Godding, Acting President	12	October 26, 1994
<b>Canadian Manufacturers' Association</b> Norman J. Stewart, Vice-President, General Counsel & Secretary, Ford Motor Company of Canada Ltd.		
Seymour Trachimovsky, General Counsel & Corporate Secretary, DuPont Canada Inc.		
Doug Montgomery, Government Relations, Canadian Manufacturers' Association		
<b>Grocery Products Manufacturers of Canada</b> George Fleischmann, President & Chief Executive Officer		
<b>Carleton University</b> Professor Ian Lee Professor Glen Toner	13	October 27, 1994
<b>GPC Government Policy Consultants</b> Patrick Ross, President Bruce Rawson, Vice-Chairman		
<b>Grainger &amp; Associates</b> Brian Grainger	14	November 1, 1994
<b>Pierre Morin Conseils Ltée</b> Pierre Morin		
<b>McMaster University</b> Professor Michael Atkinson, Department of Political Sciences		
<b>Canadian Construction Association</b> Michael Makin, Senior Director, Public Affairs	15	November 2, 1994
<b>Canadian Organization of Small Business Inc.</b> Don R. Eastcott, Managing Director and Corporate Secretary		
<b>Ranger Oil Ltd.</b> Simon Reisman, Chairman, Calgary, Alberta		

Associations and Individuals	Issue	Date
<b>Dworkin Communications Inc.</b> Lawrence Dworkin, President	16	November 3, 1994
<b>Michael Butler &amp; Associates Inc.</b> Michael E. Butler		
<b>Borden &amp; Elliott</b> John Hylton	17	November 15, 1994
<b>E.E. Hobbs &amp; Associates Ltd.</b> Deborah Challis, President Don Goodwin, Director		
<b>Robert Epstein &amp; Associates Inc.</b> Robert Epstein, President		
<b>Individual Presentation</b> G.J. Robert Boyle Brian Craik		
<b>Criminal Lawyers' Association</b> Bob Wakefield	18	November 16, 1994
<b>Hession, Neville &amp; Associates</b> William H. Neville, Chairman		
<b>J. Richard Finlay &amp; Partners</b> J. Richard Finlay, Chairman		
<b>Canadian Pharmaceutical Association</b> Noëlle-Dominique Wilems, Director, Government & Public Affairs	19	November 17, 1994
<b>Lobby Monitor</b> John Chenier		
<b>Roddick &amp; Peck</b> Robert F. Roddick, Lawyer		
<b>Thrust Line International</b> Sean Henry, Executive Director		

Le jeudi 16 mars 1995

## ORDRE DE RENVOI

*Extrait des Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'industrie du mercredi 15 juin 1994 :*

Sur motion de David Iftody, il est convenu—Sans préjuger de la décision de la Chambre, si le projet de loi sur l'enregistrement des lobbyistes est renvoyé au Comité, par application du paragraphe 108(1) du Règlement, que soit établi un sous-comité formé de Paul Zed (président) et de cinq autres membres désignés après les consultations habituelles avec les whips et le coordinateur des différents partis, et le reste des membres, pour étudier la législation sur l'enregistrement des lobbyistes et d'en faire rapport au Comité; que le rapport soit adopté d'office dès qu'il sera remis et que le président du Comité le présente à la Chambre

Sur motion de David Iftody, il est convenu—Que le Sous-comité soit autorisé, sauf si la Chambre en ordonne autrement, à convoquer des personnes et à exiger la production de documents et de dossiers, à se réunir pendant que la Chambre siège et en période d'ajournement, à faire imprimer au jour le jour des documents et témoignages, et à permettre à son président, en l'absence de quorum, de tenir des réunions, entendre des témoignages et en approuver l'impression.

Sur motion de David Iftody, il est convenu,—Que la Bibliothèque du Parlement affecte un attaché de recherche au Sous-comité.

Sur motion de David Iftody, il est convenu,—Que si le président du Sous-comité était incapable de remplir ses fonctions au moment d'une réunion, il pourra désigner un autre membre du Sous-comité pour le remplacer.

*Extrait des Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'industrie du mardi 15 novembre 1994 :*

Paul Zed propose,—Dans l'exécution du mandat qui lui a été confié le mercredi 15 juin 1994, que le Sous-comité chargé du projet de loi C-43, Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes et d'autres lois en conséquence, soit investi des mêmes pouvoirs que le Comité permanent suivant le paragraphe 108(2) du Règlement, et qu'il soit autorisé à faire rapport de la même manière qu'auparavant.

Après débat, la motion est mise aux voix et adoptée.

ATTESTÉ

J.M. Robert Normand  
*Le greffier du Sous-comité*

# **LE COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE**

a l'honneur de vous présenter son

## **QUATRIÈME RAPPORT**

Conformément à l'article 108 du Règlement, le Comité a procédé à une étude de la question des lobbyistes. Après avoir tenu des audiences, le Comité présente le rapport qui suit à la Chambre des communes :

## TABLEAU DES AMENDEMENTS ET DES RECOMMANDATIONS

---

### LE SOUS-COMITÉ MODIFIE LE PROJET DE LOI C-43 POUR :

Que l'on modifie le paragraphe 4(2) de la LEL en y ajoutant un alinéa *c*) pour exempter de l'enregistrement la participation à une consultation avec un titulaire de charge publique qui a été entreprise par ce titulaire de charge publique ou par un employé travaillant pour ce dernier.

Qu'il fasse mention du moyen de communication que constitue la campagne populaire de lobbying;

Qu'il ne prévoie qu'une mise à jour semestrielle des renseignements communiqués par les lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation [paragraphe 7(4)];

Que les lobbyistes-conseils soient tenus de déclarer les activités de lobbying qu'ils exercent moyennant paiement d'honoraires conditionnels.

Que les premiers dirigeants d'organisations qui font du lobbying auprès du gouvernement fédéral et qui reçoivent des fonds d'un palier gouvernemental quelconque soient tenus de divulguer cette information, de même que les sommes reçues, dans le cadre du processus d'enregistrement.

Donner au directeur de l'enregistrement le pouvoir explicite de publier des bulletins d'interprétation et de fournir des avis sur l'interprétation, l'observation et l'application de la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes*.

Autoriser le directeur de l'enregistrement à effectuer des vérifications aléatoires des renseignements versés au registre.

Que le conseiller en éthique «doive» faire enquête sur toute infraction éventuelle au Code lorsque les conditions définies à l'article 10.3 sont réunies.

Que l'expression «des conclusions de son enquête» soit remplacée par «de toutes les conclusions de son enquête et des raisons motivant ces dernières».

Que le conseiller en éthique soit habilité à exiger et à publier dans son rapport d'enquête des renseignements sur les honoraires, et les dépenses des lobbyistes, lorsqu'il estime que l'intérêt public le justifie.

**Qu'il prévoie le dépôt de rapports annuels distincts par le conseiller en éthique et le directeur de l'enregistrement, tout en souscrivant par ailleurs aux dispositions relatives au mode de nomination et aux rapports hiérarchiques du conseiller en éthique.**

**Qu'il précise que les lobbyistes devront se conformer au code de déontologie lorsqu'il aura été publié dans la *Gazette du Canada*.**

**Que le conseiller en éthique soumette un projet de code à l'examen et à l'approbation du Comité permanent de l'industrie de la Chambre des communes, avant la publication du code dans la *Gazette du Canada*.**

#### **RECOMMANDATIONS :**

**Nous recommandons que le directeur de l'enregistrement modifie le formulaire présenté afin d'exiger que les lobbyistes fassent mention des campagnes populaires de lobbying.**

**Nous recommandons que le comité parlementaire chargé d'examiner la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* dans quatre ans accorde une attention particulière au délai de prescription de deux ans pour voir s'il est suffisant.**

**Qu'un comité mixte du Sénat et de la Chambre des communes chargé d'élaborer un code de déontologie pour les députés et sénateurs soit mis sur pied immédiatement.**

## TABLE DES MATIÈRES

---

### INTRODUCTION

#### CHAPITRE I – LOBBYING ET AVÈNEMENT DU SYSTÈME D’ENREGISTREMENT

- L'évolution du lobbying au Canada
- Les députés et l'enregistrement des lobbyistes payés
- La création d'un système d'enregistrement
- Premier examen parlementaire de la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes
- Dernières observations

#### CHAPITRE II – ASPECTS FONDAMENTAUX

- Principes de déclaration
- Recherche d'un équilibre
- Mise en perspective du projet de loi C-43
- Renforcement de l'éthique

#### CHAPITRE III – QUI DEVRAIT ÊTRE VISÉ PAR LA LOI?

- Coalitions
- Campagnes populaires de lobbying
- Lobbying par des bénévoles
- Renseignements et conseils destinés à des clients
- Consultations à l'instigation du gouvernement
- Les catégories de lobbyistes

#### CHAPITRE IV – RENFORCEMENT DE LA DÉCLARATION

- Propositions, projets de loi et autres initiatives
- Nom de chaque ministère ou organisme abordé
- Divulgation du nom des titulaires de charge publique
- Moyens de communication utilisés
- Fréquence de déclaration et rôle des individus
- Honoraires et dépenses
  - a. Honoraires
  - b. Coût des projets

## Relations politiques et gouvernementales

### QUESTIONS CONCERNANT UNIQUEMENT LES LOBBYISTES-CONSEILS

#### Honoraires conditionnels

### QUESTIONS CONCERNANT UNIQUEMENT LES LOBBYISTES SALARIÉS

- a. Sociétés mères/filiales qui profitent du lobbying
- b. Activités commerciales de l'employeur
- c. Objet proposé

### QUESTIONS CONCERNANT UNIQUEMENT LES LOBBYISTES

#### TRAVAILLANT POUR LE COMPTE D'UNE ORGANISATION

#### Divulgation des sources de financement

## CHAPITRE V – ADMINISTRATION, OBSERVATION ET APPLICATION

### ADMINISTRATION

#### Le registre

#### Transmission électronique

#### Enregistrement par les sociétés

#### Accès

#### Droits d'enregistrement

### APPLICATION

#### Les pouvoirs du directeur de l'enregistrement

#### Infractions et peines

#### La période de prescription

#### Mesures anti-évasion

#### Autres mécanismes d'application

- a. Le rôle des citoyens
- b. Application et rôle de l'autoréglementation
- c. Préciser le libellé de la Loi

## CHAPITRE VI – LE CONSEILLER EN ÉTHIQUE ET LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES LOBBYISTES

#### Responsabilités

#### Pouvoirs

#### Mode de nomination et rapports hiérarchiques

#### Le code

- a. Statut et contenu
- b. Examen du code par le Parlement

**CHAPITRE VII – AUTRES QUESTIONS**

La déductibilité des dépenses de lobbying  
Examen de la Loi par le Parlement  
Évaluation du programme

**CHAPITRE VIII – CONCLUSION****RÉPONSE DU GOUVERNEMENT****CINQUIÈME RAPPORT**

**ANNEXE A – Opinion dissidente du Bloc Québécois**

**ANNEXE B – Opinion dissidente du Parti réformiste**

**ANNEXE C – Liste des témoins**

**PROCÈS-VERBAUX**

## INTRODUCTION

---

Le présent rapport contient les résultats de l'étude du projet de loi C-43, *Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes et d'autres lois en conséquence*. Cette étude a été entreprise par le Sous-comité sur le projet de loi C-43 établi par le Comité permanent de l'industrie, auquel ledit projet de loi avait été renvoyé après sa première lecture, le 17 juin 1994. Le Sous-comité a tenu toute une série d'audiences du 27 septembre au 17 novembre 1994, ce qui lui a permis de recueillir une profusion de renseignements et de conseils auprès de témoins experts, de représentants des milieux du lobbying et d'autres intervenants.

Nous sommes très reconnaissants à tous ceux qui ont témoigné ou présenté des mémoires, et nous espérons que tous sont, comme nous, contents d'avoir travaillé à l'amélioration des dispositions législatives sur le lobbying au Canada et à l'élaboration d'un code de déontologie des lobbyistes. Bon nombre de témoins constateront que leurs recommandations ont été incluses dans le présent rapport, et nous espérons que ce document démontrera que nous avons sérieusement analysé les opinions que nous ne partagions pas.

Nous croyons que notre décision de préparer le présent rapport permettra non seulement de retourner un projet de loi modifié à la Chambre, mais aussi d'établir un précédent utile à titre de réponse au nouveau mandat en vertu duquel le projet de loi C-43 avait été renvoyé au Comité permanent de l'industrie. En effet, grâce à la nouvelle procédure adoptée par la Chambre le 7 février 1994, un projet de loi peut dorénavant être renvoyé à un comité avant de franchir l'étape de la deuxième lecture ou de l'approbation de principe à la Chambre. Ainsi, un comité peut étudier les principes sous-jacents à un projet de loi et y apporter de nombreux changements sans être limité par les contraintes procédurales qui s'appliquent lorsque le projet de loi est étudié après la deuxième lecture.

Lorsqu'il a décrit la nouvelle procédure devant la Chambre au moment de son adoption, l'honorable Herb Gray, leader du gouvernement à la Chambre et solliciteur général du Canada, prévoyait qu'elle allait atténuer le droit de quasi-propriété que les ministres et leurs fonctionnaires exercent sur les projets de loi. Les ministres et les comités seraient dorénavant en mesure de travailler ensemble aux divers projets de loi, augmentant ainsi l'influence de tous les députés, et le caractère transparent des travaux des comités permettrait de tenir compte davantage de l'opinion des citoyens. De plus, M. Gray entrevoyait la possibilité de débats moins limités à l'étape du rapport pour les projets de loi élaborés au moyen de la nouvelle procédure et pensait que ce nouveau type de collaboration donnerait des débats moins partisans et rendrait les députés plus indépendants au moment du vote.

Le présent rapport témoigne de l'élargissement des responsabilités des comités à la suite de l'adoption de la nouvelle procédure. Son objectif premier est de fournir au Parlement et aux Canadiens intéressés une description claire des principes qui ont guidé notre examen du projet de loi C-43 et des arguments qui motivent les amendements proposés. Étant donné que certains des amendements vont au-delà des changements limités qui étaient auparavant permis lors de l'étude des projets de loi en comité, nous croyons qu'un rapport de type explicatif est justifié et que ce dernier pourrait jouer un rôle utile dans les débats futurs. De plus, là où nous sommes d'accord avec les dispositions du projet de loi qui nous a été soumis, le rapport

nous permet d'expliquer pourquoi nous nous sommes abstenus de l'amender malgré les appels lancés en ce sens par certains témoins. Enfin, la portée de l'examen permis par la nouvelle procédure augmente les chances qu'un comité étudiant un projet de loi puisse préciser les changements qu'il serait souhaitable d'apporter aux autres lois ou politiques. Le présent rapport permettra de recommander ce type de changements au gouvernement.

Nous croyons que l'expérience que nous avons vécue lors de l'étude du projet de loi C-43 et de la préparation du présent rapport confirme dans l'ensemble le rôle utile joué par les comités dans l'élaboration des projets de loi. Selon nous, le fait que le ministre-parrain et ses fonctionnaires acceptent de partager une partie de leurs pouvoirs revêt une importance cruciale pour garantir l'efficacité future de cette procédure. À cet égard, nous souhaitons exprimer notre reconnaissance à l'honorable John Manley, ministre de l'Industrie, qui est venu nous entretenir en toute franchise des forces et faiblesses du projet de loi, lors de sa comparution au début des audiences, et qui nous a même proposé un certain nombre de changements. Nous voudrions aussi remercier le conseiller en éthique, M. Howard Wilson, et les fonctionnaires de la Direction de l'enregistrement des lobbyistes dont l'aide nous a été précieuse tout au long du processus.

Nous croyons que le présent rapport peut alimenter les débats futurs sur le projet de loi C-43 et d'autres sujets. Le chapitre I fait un bref historique des initiatives gouvernementales dans le domaine du lobbying, ce qui place le projet de loi C-43 dans son contexte, et explique pourquoi le lobbying joue un rôle plus prépondérant dans le processus politique depuis les dernières années. Le chapitre II donne notre interprétation des principes et objectifs fondamentaux sous-jacents à la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* (ci-après la LEL), au projet de loi C-43 et à notre étude de ces questions. Dans le chapitre III, on applique ces principes afin de déterminer qui devrait être visé par les dispositions sur le lobbying. Le chapitre IV contient les modifications et les recommandations que nous proposons au sujet des renseignements que les lobbyistes devraient être tenus de divulguer. Le chapitre V porte sur l'administration, l'observation et l'application de la Loi, tandis que le chapitre VI traite de l'élément du projet de loi qui est peut-être le plus innovateur : la désignation d'un conseiller en éthique chargé d'élaborer un code de déontologie pour les lobbyistes. Enfin, les autres chapitres abordent diverses questions et présentent certaines conclusions.

La meilleure preuve de la valeur du mandat qui nous avait été confié est bien sûr le projet de loi que nous renvoyons à la Chambre. Pour les raisons décrites dans le présent rapport, nous croyons que ce projet de loi a été amélioré de façon substantielle. Nous avons axé nos efforts en particulier sur le renforcement et l'uniformisation des exigences en matière de déclaration, sur la clarification des dispositions et sur l'amélioration de l'efficacité du poste proposé de conseiller en éthique. Nos amendements s'inspirent des points forts du projet de loi C-43, notamment du principe selon lequel la législation sur les lobbyistes ne devrait pas chercher à les régir directement, car elle risquerait d'entraver la liberté d'accès aux institutions de l'État. Le projet de loi privilégie la divulgation des renseignements (y compris les conclusions tirées par le conseiller en éthique après enquête), misant donc sur l'incidence positive de la publicité pour rétablir à long terme la confiance de la population dans le processus politique.

Cette approche permet au gouvernement de jouer un rôle réaliste et confirme la véracité d'un sage conseil que l'honorable Mitchell Sharp nous a prodigué au début des audiences : «Il est impossible de réglementer l'honnêteté» (3:8).

# CHAPITRE I – LOBBYING ET AVÈNEMENT DU SYSTÈME D’ENREGISTREMENT

## *L'évolution du lobbying au Canada*

Avant de passer à notre étude du projet de loi C-43 et aux amendements que nous y proposons, nous croyons utile de commencer par définir le contexte dans lequel s'est inscrite notre étude. Nous espérons ainsi faire mieux apprécier aux lecteurs la complexité du lobbying contemporain et la valeur du travail que d'autres ont accompli avant nous dans ce domaine.

Le lobbying fait depuis longtemps partie intégrante de la vie démocratique de notre société. En fait, il est depuis si longtemps implanté dans le paysage politique canadien que jusqu'à récemment il passait largement inaperçu. C'était jadis le fait d'un petit nombre de personnes bien placées qui pouvaient discrètement influencer le gouvernement. Comme l'appareil de l'État était relativement petit, les décideurs étaient peu nombreux. Le lobbying se déroulait donc à l'insu du public et rares étaient ceux qui en ressentaient les effets. La plupart des Canadiens voyaient dans le lobbying une activité à laquelle se livraient leurs voisins du sud, et l'idée que cette forme d'activité politique n'existait pas dans notre pays s'est incorporée à notre mythologie politique<sup>1</sup>.

Pendant et après la Seconde Guerre mondiale, l'État s'est mis à changer radicalement et le lobbying a changé avec lui. Pour des raisons liées à la guerre et à l'évolution des conditions sociales et économiques, le gouvernement fédéral est intervenu directement dans un nombre croissant d'activités auparavant considérées comme d'intérêt exclusivement privé. À mesure que disparaissaient ou s'estompaient les limites entre le privé et le public, l'appareil gouvernemental a grossi. Les citoyens se sont aperçus que l'État influait sur presque tous les aspects de leur vie quotidienne. Il importait donc plus que jamais de connaître les projets du gouvernement, et d'influer sur ses décisions.

La transformation des rapports entre les citoyens et l'État s'est répercutee sur le lobbying. Une activité jadis réservée à un petit nombre de praticiens s'est mise à attirer beaucoup de monde. Il s'agissait de gens qui avaient des connaissances spécialisées dans des domaines aussi divers que le droit, l'économie et la science politique. Se joignaient souvent à eux d'anciens fonctionnaires qui, s'étant familiarisés avec les rouages de l'appareil gouvernemental, pouvaient guider leurs clients dans le labyrinthe de plus en plus complexe des règlements et des institutions de l'État. De nouvelles méthodes sont venues s'ajouter au contact personnel et au pouvoir de persuasion sur lesquels les lobbyistes avaient traditionnellement compté pour influencer le gouvernement. Les lobbyistes contemporains se servent abondamment du sondage, de la publicité, de la recherche et de l'analyse de politique.

<sup>1</sup> A. Paul Pross, "The Rise of the Lobbying Issue in Canada: «The Business Card Bill»", in Grand Jordan, éditeur, *The Commercial Lobbyists: Politics for Profit in Britain*, Aberdeen University Press, 1991, p. 76.

Si le lobbying a connu une croissance aussi rapide, c'est que, plus il raffinait ses méthodes, plus on a eu l'impression qu'il fallait recourir à ses praticiens pour faire affaire avec le gouvernement. Comme nous l'a dit un de nos témoins, M. John Chenier, éditeur du *Lobby Monitor* : «Les relations avec le gouvernement constituent une industrie en pleine croissance. Elle augmente tous les ans, même en période de récession, même quand les temps sont durs» (19:28). Devant cette croissance, on s'est mis à soupçonner que le lobbying avait une incidence disproportionnée sur la politique gouvernementale au point de menacer les formes plus traditionnelles de représentation démocratique.

### ***Les députés et l'enregistrement des lobbyistes payés***

Les députés ont été parmi les premiers à saisir toutes les conséquences de l'influence croissante du lobbying et à souligner la nécessité de légiférer dans ce domaine. Sans jamais contester la légitimité fondamentale du lobbying, ils s'inquiétaient de son caractère occulte. La politique publique, pensaient-ils, devait s'élaborer en public. Il s'agissait donc pour eux de soumettre le lobbying à un examen public plus poussé sans pour autant faire disparaître cette forme d'expression légitime dans une société démocratique. Les solutions qu'ils ont retenues forment la base du système d'enregistrement des lobbyistes.

À partir de 1969, c'est-à-dire il y a plus de vingt ans, de simples députés se sont mis à déposer des projets de loi d'initiative parlementaire sur le lobbying. Ces projets de loi — il y en a eu 20 — ont deux traits en commun : ils obligent les lobbyistes rémunérés à s'enregistrer puis à fournir des précisions sur leurs activités. Les propos de l'un des principaux partisans de l'enregistrement, l'honorable Walter Baker, soulignent bien l'objectif de ces propositions. S'adressant à ses collègues de la Chambre des communes, il soutenait qu'il s'agissait de faire en sorte que

les interventions se fassent à découvert dans toute la mesure du possible, pour qu'on puisse voir quels sont ceux qui cherchent à influer sur telle ou telle décision, et qu'on puisse donner la réplique au besoin. Lorsque ces démarches se font au vu et au su de tout le monde, les manœuvres détournées et les procédés irréguliers ont moins de chance d'aboutir et de se perpétuer<sup>2</sup>.

Comme le fait remarquer le professeur Paul Pross, qui a témoigné devant nous, à partir du dépôt du premier projet de loi d'initiative parlementaire jusqu'en 1985, année où le gouvernement a finalement approuvé la notion, «l'enregistrement des lobbyistes était largement un projet de simples députés<sup>3</sup>.» On ne saurait donc surestimer l'importance de la contribution des députés. Comme le reconnaît le professeur Pross :

Les débats des simples députés ont contribué à définir les grands enjeux du lobbying et à dégager une méthode de réglementation des lobbyistes qui a laissé sa marque sur les mesures subséquentes<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Chambre des communes, *Débats*, 28 janvier 1977, p. 2516.

<sup>3</sup> Pross (1991), p. 79.

<sup>4</sup> *Ibid.*, p. 81

## ***La création d'un système d'enregistrement***

En septembre 1985, dans le cadre d'une déclaration sur l'éthique dans le secteur public, le gouvernement a annoncé qu'il avait l'intention d'établir un système d'enregistrement des lobbyistes. Consommation et Corporations Canada a par la suite publié un document de discussion qui faisait état des quatre principes directeurs à la base du système d'enregistrement.

**Transparence** : L'un des critères devrait être que l'enregistrement des lobbyistes payés permette d'élucider le mystère qui plane sur le lobbying. Un registre public des lobbyistes payés, de leurs clients et de toute autre information pertinente est un pas en avant visant à respecter l'engagement que le gouvernement a pris à l'égard de la transparence et de l'intégrité de ses relations avec le public<sup>5</sup>.

**Clarté** : Pour beaucoup des raisons invoquées ci-dessus, les exigences devraient être claires et concises, de sorte que les intéressés n'aient pas à se demander si, oui ou non, ils doivent s'enregistrer.

**Accessibilité du gouvernement** : Toutes les procédures auxquelles un lobbyiste payé devrait se soumettre pour faire des démarches auprès du gouvernement ne devraient pas l'empêcher indûment d'entrer en communication avec les titulaires de charges publiques.

**Simplicité administrative** : Les exigences administratives devraient être maintenues au minimum, par exemple, on ne devrait exiger que l'information essentielle pour rencontrer les buts fondamentaux du programme. Il ne faudrait pas rendre l'enregistrement onéreux au point de décourager ceux qui ont des revenus modestes ou créer une bureaucratie qui exigerait des ressources considérables.

Après avoir été saisi du document de discussion, le Comité permanent des élections, des priviléges et de la procédure de la Chambre des communes (Comité Cooper) a donné son approbation à l'enregistrement des lobbyistes rémunérés à la fin de janvier 1987. Plusieurs mois après, le gouvernement a déposé le projet de loi C-82, *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes*.

Le projet de loi C-82 range les lobbyistes en deux catégories assorties d'exigences particulières en matière d'enregistrement et de divulgation. La première catégorie, les lobbyistes professionnels, est celle des lobbyistes qui travaillent moyennant rémunération. Ceux-ci sont tenus d'enregistrer chaque engagement consistant à communiquer directement avec le gouvernement ou à ménager une entrevue avec un titulaire de charge publique. Il leur faut aussi fournir des renseignements sur la nature de l'engagement (l'objet de l'intervention, par exemple) et sur leur client. La deuxième catégorie comprend les employés que des particuliers ou des organismes chargent de communiquer avec des titulaires de charge publique dans le but d'influencer le gouvernement. Ces lobbyistes n'ont qu'à déclarer leur nom ainsi que les nom et adresse de leur employeur.

Le projet de loi n'a fait l'objet que de changements mineurs en comité au Sénat comme à la Chambre des communes. Il a reçu la sanction royale en septembre 1988 et pris effet le 30 septembre 1989.

<sup>5</sup> Consommation et Corporations Canada, *Le lobbying et l'enregistrement des lobbyistes payés*, Ottawa, 1985, p. 4.

En dépit des reproches justifiés qu'on a formulés à l'égard de la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes*, on ne saurait nier son importance comme premier pas dans la bonne direction. Voici ce qu'a déclaré un autre de nos témoins, le professeur Michael Atkinson :

Avant 1988, soit avant l'adoption d'une loi, on aurait pu logiquement soutenir que ce qui se passait derrière des portes closes entre lobbyistes, élus et fonctionnaires ne concernait que les parties visées. Depuis 1988, les dispositions en matière de divulgation, que beaucoup considèrent pourtant comme très peu efficaces, ont eu pour conséquence symbolique de faire intervenir le citoyen dans le processus. Il n'est plus question d'oublier l'intérêt du citoyen même s'il n'est pas présent aux discussions et ne peut pas vraisemblablement y participer (14:8).

### ***Premier examen parlementaire de la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes***

La *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* prévoit qu'un comité de la Chambre des communes doit l'examiner trois ans après son entrée en vigueur. Elle a donc été soumise à l'examen du Comité permanent des consommateurs et des sociétés et de l'administration gouvernementale (Comité Holtmann) en novembre 1992.

La plupart de ceux qui ont témoigné devant le Comité Holtmann convenaient que la LEL était un pas dans la bonne direction même si bon nombre d'entre eux estimaient que ses dispositions étaient insuffisantes. Ils reprochaient en particulier au double régime d'enregistrement et de divulgation de ne pas assurer le degré de transparence voulu concernant les activités des lobbyistes rémunérés.

Ayant trouvé ces critiques valables dans l'ensemble, le Comité Holtmann a publié en juin 1993 un rapport unanime (*Sur la voie de la transparence*) dans lequel il demande qu'on resserre les exigences en matière d'enregistrement et de divulgation pour les lobbyistes rémunérés. Il recommande en particulier que les lobbyistes fournissent plus de détails sur l'objet de leurs activités, y compris les projets de loi, les lois, les modifications législatives, les subventions, les contributions, les règlements, les politiques, les programmes et les contrats sur lesquels ils tentent d'influencer le gouvernement. Il recommande également que les lobbyistes soient tenus de préciser le ministère, le bureau parlementaire ou l'organisme gouvernemental avec lequel ils ont communiqué et la nature exacte des activités auxquelles ils se livrent lorsqu'ils cherchent à influer sur la politique gouvernementale. Il recommande enfin de soumettre à l'enregistrement les efforts de lobbying professionnel axés sur une campagne populaire lorsque les dépenses engagées dépassent un certain seuil et de renforcer les dispositions administratives de la Loi. Étant donné ses préoccupations concernant les normes d'éthique dans l'industrie du lobbying, le Comité presse les lobbyistes d'établir une association professionnelle dotée d'un code de déontologie.

Avant que le gouvernement puisse publier une réponse officielle aux recommandations du Comité Holtmann, le Parlement s'est dissous pour des élections générales. Le rapport est tombé à point nommé, cependant, puisque le public se préoccupait alors vivement des questions d'éthique dans la fonction publique. La plupart des grands partis politiques qui ont participé aux élections générales de 1993 ayant perçu cette préoccupation se sont engagés à mettre en oeuvre des éléments du rapport Holtmann s'ils devaient former le gouvernement.

Avant d'être porté au pouvoir en octobre 1993, le Parti libéral a exposé la façon dont il entendait améliorer le système d'enregistrement des lobbyistes dans le chapitre sur l'intégrité de sa plate-forme électorale, *Pour la création d'emplois. Pour la relance économique. Le plan d'action libéral pour le Canada*. Dans ce document, il propose de mettre en oeuvre le rapport Holtmann et promet de charger un conseiller en éthique d'élaborer un code de déontologie pour les lobbyistes. Ce conseiller aurait la tâche de contrôler la conformité au code et serait «habilité à soumettre les lobbyistes à la publicité sur leurs honoraires pour l'adjudication des marchés publics et sur tout contrat, tous honoraires ou toute activité qui pourraient aller à l'encontre du code de déontologie<sup>6</sup>». Le nouveau gouvernement a donné suite à ses engagements en déposant, le 16 juin 1994, le projet de loi C-43, *Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes*. Conformément à un autre engagement électoral, il l'a renvoyé à un comité de la Chambre tout de suite après la première lecture. Ce faisant, le gouvernement reconnaissait l'importance du rôle que les députés ont joué dans la mise en place du système actuel d'enregistrement des lobbyistes.

### *Dernières observations*

En tant que Comité et en tant que députés, nous avons abordé l'examen de ce projet de loi conscients à la fois des objectifs du système d'enregistrement et des principes qu'il a pour mission de respecter. Définis par d'anciens députés, ces objectifs et ces principes n'ont pas changé. Nous avons également comparé les propositions d'amendement du projet de loi C-43 aux recommandations des comités parlementaires antérieurs.

Nous tenons à exprimer notre admiration pour le travail et la détermination indéfectible de nos prédécesseurs. Nous espérons que nos délibérations et les améliorations que nous proposons à cet important projet de loi leur feront honneur et contribueront à atteindre les objectifs que nous avons en commun.

<sup>6</sup> Parti libéral du Canada, *Pour la création d'emplois. Pour la relance économique. Le Plan d'action libéral pour le Canada*, 1993, p. 91.

## CHAPITRE II – ASPECTS FONDAMENTAUX

---

Le projet de loi C-43 apporterait à la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* deux grandes modifications visant l'une et l'autre à favoriser la réalisation de son but fondamental, le rétablissement de la confiance dans le gouvernement. Il renforcerait substantiellement les exigences de divulgation de la Loi pour que les Canadiens soient mieux renseignés sur les lobbyistes et leurs démarches. Il prévoit en outre la création et l'application d'un code de déontologie des lobbyistes qui imposerait des normes élevées de comportement dans tout le secteur du lobbying.

Dans la présente section, nous exposons notre interprétation des principes qui sous-tendent ce projet de loi. Nous aurons ainsi des bases pour procéder à un examen cohérent de ses dispositions et proposer des changements.

### *Principes de déclaration*

Le préambule de la LEL énonce quatre principes fondamentaux : (1) l'importance d'un libre accès aux institutions de l'État, (2) la légitimité du lobbying, (3) la nécessité de faire connaître à la population les diverses influences qui s'exercent sur l'État et (4) le souci de ne pas imposer d'exigences d'enregistrement qui feraient obstacle à cette liberté d'accès.

Le projet de loi C-43 ne modifierait pas ces principes, et il n'y a pas lieu non plus de penser que des modifications s'imposent, si l'on en juge par les témoignages reçus. Bien dosés, ces principes peuvent nous guider dans la réalisation de l'objectif qui se situe au coeur de ce projet de loi, celui du rétablissement de la confiance de la population dans son gouvernement.

Le premier principe, l'importance d'un libre accès aux institutions de l'État dans une société démocratique, semble évident. Le quatrième principe indique bien que les lobbyistes doivent eux aussi jouir de cette liberté d'accès. Si l'on entend par là que l'accès des lobbyistes ne devrait pas être entravé plus que ne le commandent les autres principes, la chose est tout aussi évidente. La question clé sur laquelle nous reviendrons est de savoir ce que ces principes signifient dans la pratique.

Le deuxième principe, la légitimité du lobbying comme élément du mécanisme démocratique d'accès au gouvernement, ne semble peut-être pas aller de soi, mais il est difficile à réfuter quand on y songe bien. D'abord, le droit des personnes morales ou des groupes de recourir à des spécialistes pour comprendre le gouvernement et communiquer avec lui relève du principe de la liberté d'accès. Disons ensuite que l'État moderne travaille en association avec tout l'éventail des organes d'une société; si les informations et les explications ne circulent pas dans les deux sens, les décisions prises seront moins éclairées et l'intérêt public pourrait s'en trouver desservi. La plupart des activités de lobbying améliorent cet échange de renseignements et, à notre avis, la majorité des Canadiens ne s'y opposent pas.

La nécessité d'informer la population au sujet du lobbying tient à l'importance de ce dernier. Le secteur de la représentation spécialisée des personnes morales (par des conseillers dont on retient les services ou par

des salariés) et de la représentation à plein temps de groupes et d'associations auprès du gouvernement fédéral emploie au bas mot des milliers de gens et exerce une influence générale sur les actions du gouvernement. Le Canadien moyen doit connaître cette influence. C'est seulement lorsque la population saura qui influence qui et en quel nom que l'influence de groupes organisés sur l'État pourra être contrebalancée dans l'intérêt de la population non organisée. Une de nos tâches essentielles comme députés est de garantir cet équilibre, sans lequel il ne saurait exister de saine démocratie.

### ***Recherche d'un équilibre***

La nécessité de créer un équilibre dans notre régime politique entre l'influence de ceux qui peuvent se payer une aide spécialisée et l'influence des autres Canadiens représente un des grands défis de l'application des principes de la LEL. Comme nous l'a rappelé le professeur Atkinson, de l'Université McMaster, l'égalité d'accès au gouvernement constitue un des éléments de la liberté d'accès. Cet accès étant limité au départ, il ne doit pas être accaparé par des gens qui en ont les moyens financiers et organisationnels, car il ne restera plus rien pour les autres. Un tel monopole ne peut permettre une réelle liberté d'accès à l'État et ne mérite pas la confiance de la population.

Nous rejetons donc l'opinion exprimée par un certain nombre de témoins selon laquelle le besoin de savoir de la population (et donc la nécessité pour les lobbyistes de consacrer temps et argent à la divulgation de renseignements) est nécessairement contraire au principe de la liberté d'accès. À nos yeux, les exigences imposées aux lobbyistes par le projet de loi C-43 permettent plutôt de protéger l'accessibilité du gouvernement à tous les Canadiens. Ici comme ailleurs dans une société démocratique, un équilibre doit exister entre la liberté des groupes d'intérêt et celle des autres citoyens.

Si les lobbyistes doivent divulguer certaines choses pour que cet équilibre se crée, on ne peut utilement avancer l'objection que cette divulgation est un inconvénient pour ces mêmes lobbyistes ou même décourage le lobbying. Pour nous, la seule objection qui tient serait que l'information en question n'est pas véritablement nécessaire.

Dans notre examen des diverses propositions de divulgation que renferme le projet de loi C-43 ou que nous ont faites les témoins, nous nous sommes donc constamment posé la question suivante : les renseignements exigés des lobbyistes sont-ils véritablement nécessaires pour convaincre les Canadiens que le lobbying est compatible avec l'intérêt public et pour aider les parlementaires à créer, au profit du Canadien moyen, un contrepoids aux efforts des lobbyistes?

Règle générale, cette approche nous fait accepter les nouvelles exigences en matière de divulgation du projet de loi C-43 en y ajoutant des exigences que nous croyons nécessaires à la réalisation du but fondamental de ces mesures législatives. Certains nous ont mis au défi de prouver que la population désirait être mieux renseignée sur le lobbying; nous pouvons seulement leur répondre que la LEL actuelle n'a pas vraiment dissipé les appréhensions des Canadiens au sujet du rôle des lobbyistes dans la vie politique. À l'instar des membres du comité qui nous a précédés durant la dernière législature et dont les recommandations unanimes ont fourni d'importantes bases pour l'élaboration du projet de loi C-43, nous croyons que la communication d'un plus grand nombre de renseignements sur le lobbying fait partie de la solution du problème. Des renseignements supplémentaires s'avèrent nécessaires, surtout dans le cas des

lobbyistes de personnes morales et d'associations, à qui la loi actuelle ne demande guère plus que les simples données d'une carte de visite.

### ***Mise en perspective du projet de loi C-43***

La question de la nécessité véritable des renseignements que nous appliquons aux diverses options examinées dans le présent rapport en matière de divulgation nous impose des jugements difficiles. Comme nous avons pu le constater dans nos discussions avec les témoins ou entre nous, il y a vraiment matière à désaccord sur certaines des réponses.

Lorsque nous avons porté nos jugements, nous avons trouvé utile de nous souvenir que le projet de loi C-43 est loin d'être la seule initiative lancée en vue de rétablir la confiance dans l'État. Au moment même de son dépôt à la Chambre, le gouvernement rendait publique une version renforcée du *Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat*. Entre autres exigences, ce code demande aux hauts fonctionnaires de juger du bien-fondé d'une intervention dans chaque cas et à la lumière de l'intérêt général, ainsi que de ne pas accorder de traitement de faveur à aucun groupe ou individu à cause de la personne chargée de représenter ses intérêts. On a aussi nommé un conseiller en éthique qui est appelé à administrer ce code, à conseiller les fonctionnaires et à exercer de nouvelles fonctions créées par le projet de loi C-43 (voir plus loin). On y précisait, par ailleurs, que le Parlement serait appelé à élaborer un code officiel de déontologie à l'intention des députés et des sénateurs. Enfin, les politiques régissant les marchés publics ont été modifiées de façon à empêcher les fournisseurs de faire appel à des lobbyistes obtenant des honoraires conditionnels pour décrocher des contrats.

Quand nous avons passé en revue les points du présent rapport, nous avons voulu nous assurer que le projet de loi et les amendements que nous proposons ne feraient pas double emploi avec d'autres initiatives. Le but d'une LEL renforcée est d'ajouter et de compléter, des modifications qui, déjà, améliorent la façon dont les Canadiens voient leur gouvernement. Dans notre démarche, nous reconnaissons que le lobbying n'est pas le seul facteur de défiance du public à l'égard de l'État et qu'il est nécessaire de garder la question du lobbying dans une juste perspective.

Nous croyons en outre que notre orientation réduit au minimum un danger reconnu par M. Norm Stewart, de la Société Ford du Canada (12:29) : la crainte que nos travaux ne fassent que susciter de nouvelles attentes et que, dans quatre ans, un autre comité parlementaire s'affaire à ajouter encore plus d'exigences en matière de divulgation à la LEL. Pour nous, ce danger découle d'une tendance qui se dégage dans bien des communications que nous avons reçues et qui tend à faire de la «transparence» du lobbying l'objectif ultime de ce projet de loi. Une fois qu'on se donne un objectif de «transparence», on s'attache tout naturellement aux choses que l'on ignore encore au sujet du lobbying et, par un cheminement entièrement logique, on en vient à exprimer des attentes concernant ce qui devrait être divulgué.

Dans notre démarche, la transparence n'est pas un objectif ultime. Nous y voyons plutôt un moyen de rétablir la confiance de la population dans son gouvernement et nous ne lui attribuons de la valeur que dans cette optique. Nous croyons que les propositions détaillées que nous exposons plus bas obéissent aux exigences de cette démarche. Nous invitons également les Canadiens à adopter cette orientation dans leur appréciation du bien-fondé du projet de loi C-43.

## ***Renforcement de l'éthique***

Le projet de loi C-43 va au-delà des recommandations du Comité Holtmann et prévoit la nomination d'un conseiller en éthique chargé (outre les tâches mentionnées plus haut) d'élaborer un code de déontologie des lobbyistes et habilité à faire enquête sur les manquements à ce code et à en saisir directement le Parlement.

Cette proposition constitue un volet extrêmement important du projet de loi. En fait, un de nos lobbyistes-conseils (SAMCI, ou *Susan A. Murray Consultants Inc.*) y a vu le nouveau changement le plus important et le plus progressiste proposé à la LEL (mémoire, p. 6).

Nous avons quelques recommandations détaillées sur cette proposition, mais il convient ici d'examiner la question de principe qu'elle soulève : le gouvernement est-il vraiment justifié de surveiller le comportement des lobbyistes? À notre avis, deux arguments militent en faveur de l'octroi d'un tel rôle à l'État.

D'abord, les propositions déontologiques créent le lien entre les exigences de divulgation du projet de loi et l'objectif du renforcement de la confiance de la population. Si nous ne pouvons être sûrs que les lobbyistes adhèrent à des normes acceptables d'éthique, la communication de renseignements sur leurs activités n'accroîtra pas nécessairement la confiance du public dans l'État. Si elle devait révéler des comportements contestables sur le plan déontologique, elle ne susciterait au contraire que suspicion et défiance.

Le code de déontologie clarifiera à l'intention des lobbyistes les normes dont ceux-ci ont besoin pour s'assurer que la divulgation des informations les concernant renforce la confiance du public dans le gouvernement. Ces mêmes normes aideront en outre les Canadiens intéressés à évaluer l'information que produisent les nouvelles exigences en matière de divulgation.

Aucun témoin n'a nié la nécessité d'adopter des normes déontologiques. Après tout, abstraction faite de toute considération sur la confiance dans l'État, cette solution sert les intérêts à long terme du secteur du lobbying. Des témoins ont cependant maintenu que des normes déjà appliquées, comme celles du code de déontologie de la Société canadienne des directeurs d'association (SCDA), suffisent à cet égard, rendant inutile toute intervention du gouvernement.

Cela nous amène à notre deuxième argument. L'industrie dans son ensemble ne s'est pas dotée d'un code de déontologie qui nous semble propre à apaiser les inquiétudes de la population au sujet de l'influence des lobbyistes sur le gouvernement, même si ces inquiétudes existent depuis au moins le milieu des années 80. En fait, la catégorie des lobbyistes-conseils, probablement la plus visée par les préoccupations de la population, n'a pas de code du tout. On nous a dit que l'industrie s'efforçait actuellement d'en établir un par les soins d'une association récemment fondée, l'Institut canadien des relations gouvernementales (ICRG). Certaines entreprises comme SAMCI, dont le siège se trouve à Ottawa, nous ont remis des codes d'entreprise pouvant servir de base à l'application de normes déontologiques élevées. Ajoutons que le code de la SCDA, qui s'applique aux lobbyistes des associations membres, ne crée qu'en partie un instrument normatif en matière déontologique. S'il établit des normes louables dans le cadre d'une culture du lobbying dans les entreprises, il reste un code de réglementation volontaire sans mécanismes ni antécédents d'application bien définis malgré ses 20 ans d'existence.

À notre avis, le gouvernement est justifié de combler les lacunes que les lobbyistes laissent dans les codes d'éthique s'appliquant à tout leur secteur, à cause des liens étroits qui existent entre le lobbying et la politique. Un comportement non conforme aux normes déontologiques du lobbying nuit aux lobbyistes en cause, à l'industrie tout entière et à l'appareil politique, et mine aussi la confiance des Canadiens en leur gouvernement. Les effets peuvent être néfastes sur la santé de notre démocratie, d'où l'intérêt pour la population de voir la situation corrigée.

Ensemble, ces considérations permettent de répondre nettement par l'affirmative à la question sur la nécessité véritable des renseignements exigés concernant le nouveau poste de conseiller en éthique et le code de déontologie proposé. Il importe de disposer de normes claires et de moyens d'application dignes de foi, sinon on peut sérieusement douter de l'incidence qu'une divulgation accrue peut à elle seule avoir sur la confiance que la population porte à son gouvernement.

## CHAPITRE III – QUI DEVRAIT ÊTRE VISÉ PAR LA LOI?

La LEL exige actuellement l'enregistrement de quiconque tente, moyennant rémunération, d'influencer le gouvernement du Canada au nom d'un éventail d'organisations ou de personnes précises. Le projet de loi C-43 maintient en gros cette exigence, mais en élimine une importante échappatoire. Les témoins nous ont indiqué que d'autres échappatoires devraient également disparaître.

### *Coalitions*

Le projet de loi C-43 comblerait une grande lacune de la loi actuelle en ajoutant les coalitions à la liste des organisations bénéficiant d'un lobbying déclarable. C'est reconnaître, tout comme le comité qui nous a précédé durant la législature précédente, que les coalitions d'entreprises ou de groupes d'influence sont devenues un important mécanisme de coordination des efforts visant à influencer l'État. Nos audiences vont dans le même sens. Aucun de nos témoins ne s'opposait en principe à ce qu'on oblige les coalitions à divulguer leurs activités de lobbying. Plusieurs l'ont même directement demandé, ignorant que le projet de loi C-43 renfermait déjà cette exigence. Par conséquent, nous appuyons :

#### **Les dispositions du projet de loi qui concernent les coalitions.**

Ces dispositions prévoient notamment l'ajout des «coalitions» à la liste des groupes énumérés dans la définition «d'organisation» au paragraphe 1(1) de la Loi. Les lobbyistes seront ainsi tenus de déclarer qui les emploie (dans le cas des lobbyistes employés par des coalitions) ou pour qui ils travaillent. Par conséquent, nous appuyons :

#### **L'alinéa 5(2)e) du projet de loi, qui oblige un lobbyiste-conseil à déclarer le nom des membres d'une coalition pour laquelle il travaille.**

### *Campagnes populaires de lobbying*

Au sens le plus large, le lobbying est un ensemble de démarches principalement destinées à influer sur les décisions de l'État. Les interventions peuvent être directes ou indirectes. Dans son libellé actuel, la LEL n'exige aucune déclaration d'activités indirectes de lobbying, se limitant donc à tout ce qui est communications directes avec les titulaires de charge publique. En tant que forme importante de lobbying, le lobbying populaire n'est pas régi par les dispositions d'enregistrement.

Par lobbying populaire, on entend le lobbying qui cherche à donner au gouvernement l'impression que beaucoup de gens acceptent ou refusent une politique précise. Pour communiquer ce message, les lobbyistes se servent habituellement d'envois massifs de lettres ou de messages télecopiers, d'appels téléphoniques à

des titulaires de charge publique, de publicité médiatique et de manifestations publiques. L'organisation d'une campagne populaire de lobbying exige souvent des compétences, des efforts et des ressources financières considérables.

Dans la plupart des cas, l'expression des préférences populaires en matière de politiques est authentique et utile à l'État. Elle constitue également un droit constitutionnel. Les citoyens qui se préoccupent vivement de certaines questions s'organisent pour faire connaître leurs soucis au gouvernement. Contrairement à d'autres types de lobbying, celui-ci se déroule tout à fait publiquement. Comme les autres, il peut toutefois utilement renseigner les titulaires de charge publique pendant qu'ils examinent les diverses possibilités avant de prendre une décision. Bref, le lobbying populaire tient une grande place dans la vie démocratique de notre pays et mérite d'être encouragé. C'est peut-être pour cette raison que la loi actuelle ne s'en occupe pas.

Il y a toutefois de bonnes raisons de penser que, dans une certaine mesure, le lobbying populaire soit assujetti aux exigences de divulgation. Il constitue en effet un des moyens les plus puissants de faire connaître des préférences en matière de politiques aux titulaires de charge publique, non seulement parce qu'il fait voir un appui ou une opposition massive, mais aussi parce qu'il représente une activité exercée légitimement au sein d'une société démocratique. Ainsi, les campagnes populaires de lobbying sont un attrayant instrument à la disposition de ceux qui veulent agir sur les politiques publiques et une façon privilégiée pour une personne ou un groupe de convaincre un gouvernement d'adopter ou de rejeter certaines mesures. Le fait que les campagnes populaires ne sont actuellement assujetties à aucune exigence en matière de divulgation les rendent peut-être plus attrayantes. Un témoin a dit au Comité que les campagnes populaires étaient l'activité de lobbying qui croissait le plus rapidement dans notre pays.

On est très peu renseigné sur le lobbying populaire. Comme l'a signalé le professeur Ian Lee, «ce que le public ne connaît pas, c'est l'orchestration, l'organisation, la planification et le financement des campagnes populaires» (13:19). Le projet de loi C-43 ne fait rien pour modifier la situation. C'est pourquoi le Comité pense que l'objectif premier de la Loi, qui consiste à promouvoir la transparence des activités de lobbying, ne peut être pleinement réalisé. Dans la mesure où des lobbyistes s'aviserait de faire du lobbying populaire pour ne pas avoir à s'enregistrer, on risque même de passer carrément à côté de l'objectif de transparence.

Certains font valoir que ce lobbying s'adresse à la population en général, et non pas à l'État. À leur avis, il vise la communication entre les gens, et toute tentative d'enregistrement serait contestée en tant qu'atteinte aux dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le Comité le comprend fort bien : le lobbying populaire, au sens strict du terme, est un effort pour mobiliser les gens autour d'une question particulière. Par conséquent, la communication, en pareil cas, a lieu entre les particuliers et non pas entre des particuliers et l'État. Mais le Comité partage aussi le point de vue d'un témoin qui a déclaré «que le seul but d'une campagne populaire est d'influencer le gouvernement» (13.19). Nous soulignons également que les lobbyistes rémunérés mènent souvent des campagnes populaires afin de donner plus d'importance à leurs autres activités de lobbying.

En conséquence, le Comité se devait de proposer un mécanisme qui permettrait d'assurer une plus grande transparence des campagnes populaires organisées par des lobbyistes rémunérés sans toutefois empiéter sur les droits du Canadien moyen. Après mûres réflexions, nous croyons en être arrivés à une solution. Le projet de loi C-43 propose de modifier la LEL pour obliger les lobbyistes rémunérés à préciser les moyens de communication utilisés avec les titulaires de charge publique. Compte tenu du fait que ces lobbyistes organisent des campagnes populaires conjointement avec d'autres activités pour transmettre un

message aux titulaires de charge publique, nous proposons que ces campagnes soient considérées comme un moyen de communication. Ainsi, la transparence souhaitée pour les campagnes menées par des professionnels serait assurée sans nuire aux activités de la population. La conclusion à laquelle nous sommes parvenus est reprise dans notre recommandation sur les moyens de communication.

### **Lobbying par des bénévoles**

Un certain nombre de témoins ont soutenu que le lobbying que font des bénévoles peut tenir une grande place dans des activités rémunérées de lobbying et que, comme la loi actuelle n'en tient pas compte, il y a là une lacune qui doit être comblée. Pour reprendre ce qu'a dit un témoin :

La LEL exige-t-elle seulement des renseignements sur les gens qui font du lobbying moyennant salaire ou honoraires? La *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* n'est-elle pas plutôt censée faire connaître aux Canadiens quels groupes d'influence exercent telle ou telle activité pour agir sur les politiques, les subventions, les contrats, les propositions ou les règlements de l'État? Les vastes efforts d'un bénévole non payé sont-ils bénins en soi et n'exigent-ils aucune déclaration? (Stanbury, mémoire, p. 19).

Un certain nombre d'associations qui ont témoigné ont confirmé que les bénévoles jouent un rôle important dans leurs activités de lobbying. Ainsi, l'Association dentaire canadienne estime à environ 80 p. 100 la proportion de ses activités de lobbying dont se chargent des bénévoles. Si les témoins ne se sont pas opposés à des exigences d'enregistrement dans le cas des bénévoles, c'est probablement parce que le projet de loi C-43 ne formulait pas de telles exigences. On peut penser que les témoins qui ont fièrement parlé de l'importance du bénévolat dans leur organisme se seraient fermement opposés à des dispositions semblables en invoquant l'alourdissement du fardeau administratif.

En dernière analyse, nous ne croyons pas qu'un enregistrement des bénévoles soit réellement nécessaire à ce moment-ci, compte tenu du but ultime de cette déclaration. Ce n'est pas le rôle des bénévoles qui inquiète la population, et la communication de renseignements sur l'utilisation que les associations veulent en faire ne permettra pas d'obtenir de l'information utile pour régler les problèmes de confiance. En fait, les lobbyistes des associations se servent généralement de bénévoles précisément à cause de l'absence d'avantages pecuniaires ou de contacts personnels susceptibles d'éveiller la suspicion ou parce que les bénévoles peuvent avoir des compétences techniques utiles pour un projet particulier. Par conséquent, nous sommes d'accord pour que :

**Le projet de loi C-43 vise uniquement les personnes qui sont rémunérées pour tenter d'influencer le gouvernement.**

### **Renseignements et conseils destinés à des clients**

Plusieurs témoins ont dit qu'obtenir des renseignements spécialisés des gouvernements pour des clients et que donner à ces derniers des conseils stratégiques en se fondant sur cette information constituaient d'importantes fonctions de lobbyisme auxquelles devrait s'intéresser la Loi. Or, ni la loi actuelle ni le projet

de loi C-43 ne s'en préoccupent, les deux se concentrant sur les tentatives de communication avec les représentants de l'administration publique.

Les témoins qui ont fait valoir que les gens rendant de tels services devraient être assimilés à des lobbyistes aux fins de la Loi voyaient dans cette mesure le moyen d'assurer le degré nécessaire de transparence. Un témoin a ainsi décrit la non-déclaration de cette activité : «Autrement dit, certaines personnes peuvent éviter d'être détectées même en disposant d'un accès privilégié» (10:11).

Le projet de loi C-43 ne rend pas déclarables les activités d'obtention de renseignements, de recherche et de consultation stratégique au profit de clients. On peut toutefois prévoir qu'une telle proposition ferait craindre l'imposition de nouvelles exigences de déclaration aux lobbyistes, avec les frais qui s'ensuivent, et qu'elle susciterait des questions sur la nécessité d'une telle information.

Conformément à notre approche générale en matière de divulgation, nous pensons que nous devons examiner une proposition très soigneusement si elle impose un surcroît de tâches aux lobbyistes, mais qu'il faut avant tout déterminer si les renseignements sont véritablement nécessaires pour les Canadiens et leurs représentants au Parlement.

À cet égard, nous notons qu'un certain nombre de lobbyistes-conseils et d'autres témoins ont insisté sur l'importance des aspects de leur travail qui ne sont pas du lobbying direct auprès des représentants de l'administration publique et qui visent plutôt à aider des clients à prendre position en matière de politiques et à communiquer efficacement avec le gouvernement. L'importance pour les clients de cet aspect du lobbying n'entraîne pas nécessairement un problème de confiance au sein de la population. À notre avis, l'obtention de conseils spécialisés par les clients des lobbyistes ne met pas obligatoirement en doute l'équité des décisions publiques; une bonne partie de l'information spécialisée est déjà à la disposition de tout citoyen qui prend le temps de se renseigner sur le gouvernement et ses politiques. Quand les clients des lobbyistes se servent de ces connaissances en communiquant avec le gouvernement ou qu'ils embauchent des conseillers pour entreprendre des démarches en leur nom, ils se trouvent assujettis aux exigences actuelles d'enregistrement. On obtient par là ce dont on a réellement besoin. Par conséquent, nous sommes d'accord pour que :

**Le projet de loi C-43 ne contienne pas d'exigences en matière de divulgation relativement à la fourniture de renseignements ou de conseils à des clients.**

### ***Consultations à l'instigation du gouvernement***

Un grand nombre de témoins ont indiqué que la loi actuelle les oblige à déclarer presque tous leurs contacts avec les représentants de l'administration publique, ce qui comprend les contacts amorcés par les titulaires de charge publique qui désirent des renseignements ou des conseils pour s'acquitter plus efficacement de leurs tâches. Beaucoup croyaient que cette exigence était injuste pour les lobbyistes, parce qu'elle leur imposait tout le fardeau administratif d'une déclaration alors même que l'administration publique et la population en général étaient les seuls bénéficiaires d'une consultation. L'opposition a été particulièrement vive chez les lobbyistes salariés, étant donné que le projet de loi C-43 remplacerait les exigences minimales de déclaration de la loi actuelle par des exigences proches de celles qui visent les

lobbyistes-conseils. Ils craignaient que le fardeau administratif des nouvelles exigences ne décourage les communications et les échanges d'information entre l'État et les experts des associations, au détriment d'une bonne prise de décision. Comme l'a dit un représentant de la Fédération maritime du Canada :

Je pense que deuxièmement, plutôt que d'entraver les contacts entre les groupes d'intérêt tels que le nôtre et la fonction publique fédérale en particulier, voire les administrateurs de l'État, il vaut mieux au contraire ouvrir le plus grand possible les voies de la communication (11:11).

L'inquiétude qui se dégage de commentaires comme ceux-là est légitime, à notre avis, tant à cause du danger d'entraves à la communication que parce que la déclaration de tous les échanges de conseils ou de données techniques surchargerait le registre de détails peu utiles pour la réalisation des objectifs généraux d'enregistrement des lobbyistes. Par contre, la crainte légitime de nuire aux échanges d'information ne devrait pas, selon nous, faire exempter les consultations qui sont exploitées comme une occasion de lobbying.

Le projet de loi C-43 et la LEL répondent déjà dans une certaine mesure aux inquiétudes que l'on peut avoir au sujet de l'enregistrement de consultations qui se font à l'instigation de l'État. En premier lieu, le projet de loi ne modifierait pas les dispositions de la loi actuelle qui lient les exigences d'enregistrement à toute tentative d'influencer le gouvernement. Si, par exemple, un fonctionnaire se mettait en rapport avec une association pour lui demander des renseignements techniques à des fins qui n'ont peut-être même pas été divulguées en détail, l'enregistrement de cette communication ne serait pas obligatoire. En général, si l'on ne tente pas d'influencer l'activité législative ni les autres éléments énoncés dans la Loi, on n'est pas tenu de s'enregistrer. À cet égard, il serait utile que le directeur de l'enregistrement émette un bulletin explicatif donnant des directives particulières. Il appartiendra en définitive aux tribunaux de juger des zones grises, ce qu'ils feront, nous en sommes sûrs, en tenant compte du fait qu'une communication a lieu à l'instigation du titulaire d'une charge publique.

En second lieu, le projet de loi ne modifierait pas le paragraphe 4(2) de la loi actuelle, qui énonce certains types de tentatives d'influence non déclarables : comparutions publiques devant des comités parlementaires, citations devant des tribunaux ou autres instances semblables, dont les compétences sont fixées par une loi et dont les délibérations appartiennent au domaine public, et représentations auprès de titulaires de charge publique au sujet de leur pouvoir d'exécution, d'interprétation et d'application des lois ou des règlements.

Nous croyons cependant que les dispositions actuelles devraient réduire encore plus le fardeau qui pèse (tout particulièrement) sur les associations et les organisations en ce qui concerne les communications d'ordre purement consultatif avec le gouvernement. Des améliorations dans ce domaine tomberaient à point, car le présent gouvernement met l'accent sur la consultation dans l'élaboration des politiques, ce dont témoignent de grandes initiatives ministérielles ou bureaucratiques de consultation entreprises dans un certain nombre de secteurs. Cette consultation est, à notre avis, de plus en plus importante pour améliorer du point de vue technique la prise de décisions, et le renforcement des exigences en matière de déclaration ne devrait pas nous empêcher d'y avoir recours.

En excluant la participation à des consultations entreprises par le gouvernement sur l'application des règles d'enregistrement, on obtiendrait un triple résultat. On aiderait à apaiser les craintes exprimées par des témoins au sujet de la lourdeur des exigences de déclaration; on ferait en sorte que le registre atteigne son

objectif fondamental qui est de réduire au minimum l'information superflue; et, ce qui est le plus important, on s'assurerait que le gouvernement et les groupes extérieurs collaboreraient ensemble le plus possible afin de relever les défis des années 90. Nous amendons donc le projet de loi C-43 de manière à prévoir ce qui suit :

**Que l'on modifie le paragraphe 4(2) de la LEL en y ajoutant un alinéa c) pour exempter de l'enregistrement la participation à une consultation avec un titulaire de charge publique qui a été entreprise par ce titulaire de charge publique ou par un employé travaillant pour ce dernier.**

Nous reconnaissons qu'un bulletin d'interprétation du registre sera nécessaire pour définir et limiter clairement l'exemption, afin que seulement les informations n'ayant rien à voir avec l'objet de la LEL n'y soient pas consignées.

### *Les catégories de lobbyistes*

La LEL établit deux catégories de lobbyistes auxquelles s'appliquent des exigences de déclaration différentes. Le Comité Holtmann a recommandé l'élimination de ces catégories afin de soumettre tous les lobbyistes aux mêmes exigences.

Le projet de loi C-43 conserverait la distinction de catégories, mais conformément à la recommandation du Comité Holtmann, rendrait les exigences de déclaration plus uniformes que dans la loi actuelle. Cela répond ainsi aux critiques qui ont surnommé la LEL la «loi de cartes d'affaires» parce qu'elle n'exigeait guère plus des employés de personnes morales et d'associations que les données de leur carte d'affaires.

Un certain nombre de témoins ont reconnu que le projet de loi réduirait ce qui est en jeu dans la distinction entre les catégories de lobbyistes. Ainsi, après avoir mis en doute la nécessité d'une telle distinction, Simon Reisman a déclaré : «Je ne vois rien de bien mauvais dans la distinction que l'on établit, il n'y a pas là de quoi partir en guerre» (15:8).

Des organismes comme l'Institut canadien des relations gouvernementales (ICRG) et la *Public Affairs Association of Canada* (PAAC), qui représentent des lobbyistes-conseils et des lobbyistes salariés, ont indiqué qu'il n'existe aucun consensus marqué parmi leurs membres sur la question. Lors de nos audiences, les grands défenseurs de cette distinction étaient les lobbyistes oeuvrant pour des associations, qui ont souligné à plusieurs reprises que l'influence exercée sur l'État repose sur la transparence et sur l'appui de la population — et consiste largement à donner des conseils et des renseignements techniques aux représentants du gouvernement par opposition à des pressions plus politiques. Si plusieurs ont affirmé que la convergence des exigences de déclaration imposées aux deux catégories de lobbyistes diminuerait l'importance pratique de la distinction, presque tous ont loué le gouvernement d'avoir reconnu, ne serait-ce que pour la forme, que leur travail diffère de celui des lobbyistes-conseils. Voici ce qu'ont dit les représentants de l'Association canadienne des fabricants de produits chimiques : «L'ACFPC est heureuse que le projet de loi C-43 garde la distinction entre les gens qui font du lobbying pour des clients et les lobbyistes salariés; c'est à notre avis une distinction utile» (lettre, p. 2).

Les témoins qui ont défendu la position contraire ont soutenu essentiellement qu'un lobbyiste demeure toujours un lobbyiste. Après avoir signalé que le Canada constituait la seule compétence qui applique, pour réglementer le lobbying, des exigences de déclaration différentes pour «des gens qui font essentiellement le même boulot», M. John Chenier, le rédacteur en chef et l'éditeur de la publication *The Lobby Monitor*, a déclaré ce qui suit :

... les responsabilités internes des relationnistes de personne morale, des relationnistes d'association et des relationnistes-conseils peuvent varier énormément, mais les responsabilités et objectifs externes de ces personnes varient très peu (19:29).

En dehors de la question de principe, ce qui est en cause, c'est que chaque catégorie comprend des entreprises de lobbying bien nanties et de petites entreprises plus modestes. Ainsi, les maisons de lobbyistes-conseils peuvent être petites ou représenter de petites entreprises incapables de se payer des services internes de relations gouvernementales, alors que les lobbyistes d'associations se retrouvent dans de minuscules entreprises d'une personne ou dans des organismes bien financés et hautement professionnels comme la Chambre de commerce. L'allégement des exigences de déclaration à l'égard d'une catégorie conférerait inévitablement un avantage supplémentaire à certaines organisations qui ont déjà beaucoup de poids grâce à leurs ressources, et il restreindrait l'information du public précisément là où elle devrait être la plus grande.

Des universitaires et autres spécialistes ont élaboré un large éventail de classifications des lobbyistes à des fins de recherche. Notre façon de voir les catégories, ainsi que les autres questions étudiées dans ce rapport, consiste à nous demander si elles permettent d'obtenir les renseignements véritablement nécessaires. Si elles y réussissent, elles ont leur place dans le projet de loi. Si elles ont l'effet contraire, elles ne devraient pas être retenues, quelles que soient nos convictions au sujet des différences entre organismes s'occupant de lobbying.

À notre avis, l'une des modifications les plus importantes proposées par le projet de loi C-43 est que les exigences de déclaration deviendraient largement uniformes entre catégories de lobbyistes. Le projet de loi tient ainsi compte de l'argument «un lobbyiste est toujours un lobbyiste» là où il le faut, c'est-à-dire dans les exigences effectives de déclaration auxquelles seraient soumis les lobbyistes. Des différences marquées entre les exigences imposées aux diverses catégories de lobbyistes auraient sans doute pour effet, croyons-nous, de diluer l'effet positif de ces exigences sur la confiance de la population, parce qu'on imposerait le critère «des renseignements nécessaires» à un aspect du lobbying mais non à un autre. Ces différences créeraient en outre des inégalités entre les catégories de lobbyistes, sans avantage apparent pour la population.

Par ailleurs, en conservant dans le projet de loi une distinction officielle entre les catégories ainsi qu'entre lobbyistes salariés ou travaillant pour le compte d'une organisation de deuxième catégorie, on peut «moduler» les exigences de déclaration pour en maximiser l'efficacité. Par exemple, cela obligerait les lobbyistes-conseils à divulguer les informations relatives à chacune de leurs activités, ce qui traduirait le fait que leur façon de procéder est différente de celle des lobbyistes salariés.

Nous croyons en outre que la classification proposée donne des indications utiles aux utilisateurs du registre, leur permettant de juger facilement du «statut» des lobbyistes et de limiter leurs recherches d'information à certains types d'entre eux. Cela peut être utile, puisque les inquiétudes de la population qui

ont donné naissance à la LEL intéressaient un petit nombre de lobbyistes-conseils et devraient pouvoir s'apaiser surtout par la communication de renseignements sur ce groupe. Par conséquent, nous appuyons :

**La structure en trois parties proposée dans le projet de loi C-43, qui met en lumière les distinctions entre les exigences de déclaration des lobbyistes-conseils, des lobbyistes salariés et des lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation.**

## CHAPITRE IV – RENFORCEMENT DE LA DÉCLARATION

---

Les dispositions de renforcement de la déclaration du projet de loi C-43 s'appliqueraient d'une manière plus ou moins identique à tous les lobbyistes. Dans le présent chapitre, nous allons examiner ces dispositions, puis passer aux questions traitant séparément des lobbyistes-conseils, des lobbyistes salariés et des lobbyistes d'organisations.

### *Propositions, projets de loi et autres initiatives*

Une des façons dont le projet de loi C-43 élèverait le degré de déclaration actuel serait d'exiger que les lobbyistes communiquent les «renseignements utiles à la détermination de la mesure — proposition législative, projet de loi, résolution, règlement, politique, programme, subvention, contribution, avantage financier — en cause» (et, dans le cas des lobbyistes-conseils, «contrat»). Il s'agirait en somme des éléments à l'égard desquels on cherche à exercer une influence.

Cette proposition tient compte aussi bien des recommandations du Comité Holtmann que des vues que nous ont exposées un certain nombre de témoins. Comme l'a dit M<sup>me</sup> Susan Murray, de SAMCI :

Nous pensons que l'information susceptible d'être la plus utile à un non-participant intéressé est un complément d'information sur la question sur laquelle porte les efforts des lobbyistes. SAMCI avait déjà recommandé que les dispositions d'enregistrement soient modifiées afin d'inclure la description de la question en jeu, qu'il s'agisse d'une politique, d'une subvention ou d'un contrat, et nous sommes heureux de constater que ce projet de loi contient une telle clause (10:60).

Ceux qui s'opposent à la proposition ont soulevé des questions relativement aux dispositions du projet de loi destinées à élargir l'information que les lobbyistes seraient tenus de communiquer. Ils craignaient surtout que l'on alourdisse le fardeau administratif, avec les coûts qui s'y rattachent, en voulant obtenir des renseignements d'une utilité douteuse. Comme l'a dit M. Graham Murray, de la *Public Affairs Association* :

Il faut peut-être s'interroger sur l'utilité de recueillir des données qui ne servent pas... À notre avis, il est clair que, en accentuant des mesures de déclaration comme on veut le faire, on augmente largement la paperasse pour les lobbyistes et pour le gouvernement lui-même (10:25).

Conformément à la façon dont nous abordons les questions de déclaration, nous pensons que l'important est de mesurer les inconvénients du fardeau administratif que créerait une telle proposition par rapport à l'utilité de l'information obtenue. Nous rejetons l'hypothèse avancée par un certain nombre de témoins selon laquelle le fait que la population réclame rarement l'information versée au registre montre bien l'absence d'intérêt pour tout renseignement supplémentaire. L'information actuellement disponible est

peut-être trop générale pour éveiller véritablement l'intérêt ou encore le public ignore ce qui est disponible et comment se le procurer.

La question clé est de savoir si l'information que ces dispositions permettraient d'obtenir est vraiment nécessaire pour que la Loi atteigne ses objectifs fondamentaux. À notre avis, un aspect essentiel de tout régime de déclaration des activités de lobbying est qu'il indique nettement ce sur quoi les lobbyistes cherchent à exercer une influence. La loi actuelle exige seulement que les lobbyistes de première catégorie communiquent «l'objet de l'intervention — entrevue ou communication — envisagée» et n'exige rien en la matière des lobbyistes de deuxième catégorie. À notre avis, ces dispositions (surtout celles qui intéressent les lobbyistes de deuxième catégorie) laissent dans l'ombre des aspects primordiaux du lobbying. Par conséquent, nous appuyons :

**Les dispositions du projet de loi C-43 qui obligent les lobbyistes à divulguer les éléments qu'ils cherchent à influencer : propositions législatives, projets de loi et autres.**

Notre attention s'est particulièrement portée sur le fait que les lobbyistes-conseils seraient tenus de révéler quels marchés leurs activités visent, contrairement aux lobbyistes d'autres catégories.

Nous avons maintenu cette disparité parce que nous nous préoccupons des conséquences qu'aurait la divulgation des marchés par les lobbyistes salariés. Cette mesure alourdirait le registre d'environ 90 000 noms de personnes qui vendent directement des produits et services au gouvernement et dont les activités sont déjà transparentes grâce aux règlements qui régissent le processus d'appel d'offres par lequel les marchés publics sont attribués. On pourrait se limiter aux contrats très importants, mais une élimination de 90 p. 100 des enregistrements éventuels correspondrait quand même à un apport de 9 000 noms. De toutes façons, les marchés très importants sont déjà assujettis au processus de vérification du Conseil du Trésor. En fait, une telle mesure réduirait l'utilité du registre, car il serait plus difficile de l'utiliser pour trouver des renseignements non disponibles ailleurs.

***Nom de chaque ministère ou organisme abordé***

Aux termes de la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes*, les lobbyistes ne sont pas tenus de communiquer le nom des ministères ou des organismes de l'État qu'ils ont abordés. De l'avis du Comité, une des principales faiblesses de cette loi est qu'elle demeure muette sur la question.

Comme un témoin l'a rappelé au Comité, le lobbying met en cause au moins deux — et parfois trois — intervenants. Il y a d'abord la personne ou le groupe ayant un intérêt à faire valoir auprès du gouvernement et qui défend cet intérêt directement ou engage à cet effet un lobbyiste-conseil (un deuxième intervenant). Le troisième intervenant — l'intervenant permanent — est le gouvernement.

Tous ces intervenants portent à des degrés divers la responsabilité de la façon dont se déroule la démarche et des résultats qu'elle produit. Comme l'a dit un témoin au Comité :

Tous trois . . . ont la responsabilité du processus et de son intégrité. Toute politique publique ou loi destinée à garantir la transparence et la légitimité du processus doit tenir compte de ce fait essentiel (10:37).

Le Congrès du travail du Canada a signalé dans son mémoire que le comportement de la personne en poste au gouvernement était aussi important que celui du lobbyiste, surtout en raison des mouvements de plus en plus fréquents de personnel entre le gouvernement et les firmes de lobbying.

Le Comité est tout à fait d'accord. Faire connaître l'identité des intervenants d'une démarche de lobbying est une étape essentielle de la responsabilité face à la démarche et à ses résultats. Toutefois, la LEL n'est que partiellement efficace sur ce plan. Elle révèle aux Canadiens qui fait du lobbying et pour qui, mais non pas auprès de qui se fait ce lobbying. On ignore à peu près tout du troisième intervenant, le gouvernement.

Comme nous l'avons dit au départ, le Comité voit dans le rétablissement de la confiance de la population envers le gouvernement le but ultime des modifications que propose le projet de loi C-43. Rien ne nous rapproche plus de ce but qu'une meilleure déclaration de la place qu'occupe le gouvernement dans une démarche de lobbying. C'est pourquoi le Comité se réjouit de la modification envisagée par le projet de loi, selon laquelle tous les lobbyistes seraient tenus de faire connaître le nom de chaque ministère ou autre institution gouvernementale ayant fait l'objet d'un lobbying. Nous sommes heureux de noter que cet amendement correspond à l'une des principales recommandations du Comité Holtmann.

En connaissant les parties de l'appareil gouvernemental visées par le lobbying, on pourrait évaluer d'une manière plus éclairée l'incidence du lobbying sur la politique officielle. Les Canadiens sauraient quand le lobbying a joué dans les décisions qui ont été prises en leur nom. Ils seraient également plus en mesure de juger si les décideurs ont tenu compte de beaucoup de points de vue ou de quelques-uns seulement. Enfin, ils pourraient voir par eux-mêmes si le gouvernement a réagi d'une façon appropriée au lobbying. En résumé, on responsabiliserait beaucoup plus les intéressés en apportant les modifications proposées à la Loi. Par conséquent, nous sommes d'accord pour le fait que :

**Le projet de loi C-43 oblige les lobbyistes à divulguer le nom des ministères ou des organismes gouvernementaux avec lesquels ils ont communiqué ou ont l'intention de le faire, dans le but d'influer sur la politique.**

### ***Divulgation du nom des titulaires de charge publique***

Plusieurs témoins, dont l'honorable Mitchell Sharp et le professeur Ian Lee, ont fait valoir que la meilleure prévention consistait à agir au sein même de la fonction publique. Mitchell Sharp s'est ainsi exprimé :

la seule façon véritablement efficace de réprimer le trafic d'influence est de veiller à ce que les ministres et les dirigeants ne soient influencés par rien d'autre que le bien-fondé des représentations qu'on leur fait. En d'autres termes, la seule façon efficace de s'occuper des lobbyistes est d'agir de l'intérieur (3:8).

Le Comité croit que cette affirmation est tout à fait fondée. Il croit aussi comme M. Sharp que le paragraphe 23.(2) du *Code régissant la conduite en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat des titulaires de charge publique* est un important moyen de protection de la probité dans les rapports des titulaires de charge publique avec des lobbyistes. Le texte du paragraphe se lit comme suit :

23.(2) Lors de la formulation de politiques gouvernementales ou de la prise de décisions, le titulaire d'une charge publique devra s'assurer qu'aucun individu ou groupe ne soit accordé un traitement de faveur en fonction des personnes retenues pour les représenter.

Certains témoins ont soutenu que le nom des titulaires de charge publique et le poste qu'ils occupent devraient être divulgués. Cela empêcherait les abus de l'intérieur et assurerait une plus grande transparence. On a suggéré deux moyens d'obtenir ces renseignements : leur divulgation par les lobbyistes ou la tenue d'un registre par les titulaires de charge publique. Aucun de ces moyens n'a été retenu par le Comité Holtmann.

Comme l'a indiqué le professeur Lee, la tenue de dossiers à cet effet permettrait de disposer d'une documentation «très précise, concrète, repérable et observable sur les liens entre lobbyistes et fonctionnaires» (13:21). La tenue d'un registre par les titulaires de charge publique pourrait procurer aussi d'autres avantages. Ces dossiers pourraient par exemple être utilisés afin de mieux vérifier l'exactitude des renseignements communiqués par les lobbyistes sur leurs démarches. L'obligation de tenir un registre rappellerait en outre aux titulaires de charge publique leurs responsabilités quand ils entrent en contact avec des lobbyistes.

Selon d'autres témoins, ces informations risqueraient toutefois d'alourdir le fardeau administratif et de charger le registre d'éléments inutiles. Le Comité est d'accord et croit que d'autres arguments solides peuvent être invoqués pour justifier le report de cette mesure. Pour pouvoir exercer leurs fonctions de manière à répondre aux besoins des Canadiens, les titulaires de charge publique doivent pouvoir entretenir un dialogue ouvert avec les représentants de points de vue différents. Comme cette relation est vitale, il faut éviter toute mesure susceptible de la mettre en péril. En outre, les fonctionnaires sont appelés à fournir aux Canadiens des services meilleurs avec moins de ressources. La tenue d'un registre supplémentaire leur prendrait du temps et de l'énergie qu'ils feraient mieux de consacrer aux besoins plus pressants des Canadiens. Enfin, l'adoption de cette mesure pourrait donner l'impression qu'on ne peut pas leur faire confiance lorsqu'ils traitent avec les lobbyistes. Nous n'avons rien entendu au cours de nos audiences qui puisse justifier l'envoi d'un tel message. Dans l'ensemble, le Comité croit que l'avantage qu'il y aurait à ce que les titulaires de charge publique tiennent un registre de leurs interactions avec les lobbyistes serait largement neutralisé par le tort que risque de causer cette mesure. Ceux qui s'intéressent au rôle du gouvernement dans les interactions avec les lobbyistes devraient pouvoir obtenir toutes les informations nécessaires grâce à l'amendement au projet de loi C-43 qui demande la divulgation des ministères faisant l'objet d'activités de lobbying. Nous croyons également que les éléments du nouveau *Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat* cités par M. Sharp constituent une garantie suffisante contre les abus. Nous avons donc décidé de ne pas recommander que cette mesure soit adoptée pour le moment.

Des doutes subsistent cependant dans l'esprit de certains membres du Comité. Ils ne sont pas absolument certains qu'on puisse obtenir suffisamment de transparence sur les interactions entre les lobbyistes et les titulaires de charge si le nom de ces derniers n'est pas révélé. Bien que le Comité dans son ensemble ne partage pas pleinement ces doutes, on a pensé qu'il serait bon d'examiner plus à fond cette question. L'examen parlementaire dont la loi modifiée doit faire l'objet quatre ans après son entrée en vigueur en fournira l'occasion. Nous proposons donc que, lors de l'examen de la Loi, on se penche sur la question de savoir si l'obligation de préciser le nom des ministères permet d'obtenir suffisamment de transparence.

## **Moyens de communication utilisés**

Le projet de loi C-43 exigerait de tout lobbyiste qu'il fasse connaître «les moyens de communication qu'il a utilisés ou qu'il compte utiliser pour tenter d'influencer...». Aux termes d'un projet de liste de contrôle établi par le directeur les lobbyistes seraient tenus de préciser les moyens qu'ils ont pu employer, comme l'organisation d'une rencontre, le recours à des lettres ou à d'autres communications écrites ou électroniques et les conversations téléphoniques.

Cette proposition a été vivement critiquée, surtout par les représentants de sociétés et d'associations qui ont soutenu que cela imposerait une charge administrative excessive aux intéressés et déclencherait une avalanche de renseignements d'une valeur douteuse. Une réponse caractéristique a été celle des représentants de la Fédération maritime du Canada :

Nous estimons que les contacts déclarables tous les ans en vertu du projet de loi C-43 seraient d'environ 3 000. Si l'on calcule cinq minutes par déclaration, cela pourrait représenter environ sept semaines-personnes par an de plus pour nous, soit environ 7 000 \$ par année en salaires, prestations de toute sorte, temps d'utilisation de l'ordinateur, etc.

La question est donc très sérieuse pour nous. Nous sommes un petit organisme (11:9).

Aspect intéressant, l'*Institut canadien des relations gouvernementales*, organisme récemment fondé qui défend les vues des lobbyistes de première et de deuxième catégories, a dit que «ses membres ne s'opposaient pas vraiment aux modifications proposées» (mémoire, p. 11). La *Public Affairs Association of Canada*, qui représente une clientèle plus grande et notamment des professionnels de la recherche sur l'opinion publique et des relations médiatiques, a également jugé acceptables les exigences de déclaration telles qu'elles sont formulées, mais a soulevé des questions au sujet de la nécessité des nouveaux renseignements que le projet de loi C-43 permettrait d'obtenir. Elle a plus particulièrement critiqué les dispositions relatives aux moyens de communication : «On ne sera sûrement pas plus éclairé, puisque la plupart des lobbyistes énuméreront sans doute toutes les techniques courantes de communication pour être sûrs de ne pas en oublier» (mémoire, p. 3).

Par contre, plusieurs de nos témoins ont loué tout spécialement l'exigence d'une déclaration des moyens de communication. Aussi, le professeur Stanbury, de l'Université de la Colombie-Britannique, a présenté un mémoire où il vantait les possibilités créées par le projet de loi C-43 d'accroître la divulgation de renseignements utiles, mentionnant en particulier la déclaration des moyens de communication.

Durant les audiences, nous avons constaté que les témoins avaient très souvent tendance à surestimer ce que leur demanderaient les dispositions du projet de loi C-43 et, par conséquent, son incidence probable sur les activités administratives. D'abord, comme nous l'avons signalé à d'autres égards, le projet de loi, tout comme la LEL actuelle, limiterait toute exigence de déclaration aux démarches visant à influencer le gouvernement. Il ne s'agirait pas de déclarer les contacts téléphoniques ayant pour objet un échange d'information, des questions administratives ou des catégories d'activité (comme les comparutions devant les comités parlementaires) non assujetties aux règles de déclaration. Ensuite, à en juger par le projet de formulaire présenté par le directeur, il n'y aurait pas lieu d'identifier individuellement ni les appels téléphoniques, ni les lettres, mais uniquement de mentionner les moyens de communication utilisés dans le cadre d'une activité de lobbying déclarable.

Avons-nous besoin de renseignements sur les moyens de communication? À notre avis, les Canadiens qui s'inquiètent du rôle du lobbying sur la scène politique ont besoin de connaître précisément les moyens par lesquels les lobbyistes cherchent à influencer le gouvernement. À nos yeux, l'exigence de déclaration prévue dans le projet de loi C-43 ne serait qu'un modeste pas dans cette direction et reste tout à fait compatible avec la volonté de maintenir au minimum le fardeau administratif imposé aux lobbyistes. En fait, comme nous l'avons maintenu en ce qui concerne le lobbying populaire, nous croyons nécessaire de modifier les formules d'obtention de renseignements pour pouvoir recueillir systématiquement des données sur une autre technique : les campagnes populaires de lobbying pour influer sur le processus politique. Par conséquent, nous amendons les alinéas 5(2)i), 6(2)k) et 7(2)k) du projet de loi C-43 pour qu'ils :

**Fassent mention du moyen de communication que constitue la campagne populaire de lobbying;**

Nous recommandons que :

**Le directeur de l'enregistrement modifie le formulaire présenté afin d'exiger que les lobbyistes fassent mention des campagnes populaires de lobbying.**

Cela mis à part, nous souscrivons :

**Aux dispositions du projet de loi C-43 exigeant la divulgation des techniques de communications.**

**Fréquence de déclaration et rôle des individus**

La *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* oblige actuellement les individus qui font du lobbying pour des clients à enregistrer dans les dix jours suivant l'engagement. Les lobbyistes de deuxième catégorie sont uniquement tenus de s'enregistrer tous les ans. Les membres des deux catégories ont le devoir d'informer le directeur de tout changement «le plus tôt possible compte tenu des circonstances».

Le projet de loi C-43 clarifierait les exigences de mise à jour de l'information en imposant un délai de 30 jours à tous les lobbyistes. Les lobbyistes de première catégorie seraient toujours tenus de déclarer chaque engagement tandis que les lobbyistes de deuxième catégorie s'enregistreraient tous les ans et signaleraient ensuite de nouvelles interventions de lobbying dans leurs mises à jour. Le projet de loi simplifierait en outre les exigences de déclaration à l'égard des lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation en substituant à l'exigence d'enregistrement de chaque lobbyiste une règle de déclaration d'ensemble des lobbyistes d'un tel organisme.

Les témoins n'ont pas vraiment débattu de la durée de la période de mise à jour. Règle générale, les lobbyistes de première catégorie qui ont témoigné et leur principale association, l'Institut canadien de relations gouvernementales, ne s'opposaient pas à la proposition. Toutefois, un certain nombre de lobbyistes salariés et pour le compte d'une organisation jugeaient excessive une période de 30 jours. M. George Fleischmann, des Fabricants canadiens de produits alimentaires, a fortement prôné la plus grande simplification possible des exigences administratives et le respect du cycle annuel de compte rendu des associations, dans l'imposition des règles de déclaration. M. Richard Godding, de l'Association

canadienne des automobilistes, a appuyé cet argument en faisant valoir que des mises à jour mensuelles surchargeraient le service d'enregistrement de données répétitives. D'autres, comme les représentants de la Chambre de commerce canadienne et de la Société canadienne des directeurs d'association ont spécifiquement demandé des mises à jour-semestrielles. Ces affirmations découlent de la conviction que les associations sans but lucratif diffèrent des autres groupes de lobbyistes : on a avancé que 70 p. 100 des Canadiens sont représentés par au moins une association et que, par conséquent, il est moins probable que cette forme de lobbying aille à l'encontre de l'intérêt public général.

Bien que la période de mise à jour de 30 jours n'ait été directement appuyée par aucun des témoins, nous tenons à faire remarquer que *Spring Cleaning*, qui expose toutes les vues de Démocratie en surveillance sur le lobbying et les questions connexes, recommande un délai de 30 jours pour la communication de données de mise à jour. Le Comité Holtmann avait également préconisé une telle période en disant qu'il fallait une période déterminée pour clarifier l'application de la loi actuelle, qu'une période de 30 jours garderait l'information versée au registre raisonnablement à jour et qu'une telle exigence devrait uniformément valoir pour tous les lobbyistes.

Nous avons tendance à convenir avec les lobbyistes de deuxième catégorie qui ont témoigné que les inquiétudes de la population au sujet de l'influence des lobbyistes ne visent pas les associations sans but lucratif et qu'il est peu probable que la population ou ses représentants au Parlement doivent activement contrebalancer les efforts de lobbying de ces associations. Ajoutons que les appréhensions au sujet de la crédibilité de représentation ou des sources de financement de certaines organisations sont traitées ailleurs dans le présent rapport. Nous avons donc de bonnes raisons d'envisager une période de mise à jour plus longue.

Par ailleurs, la taille et les appuis financiers de certaines associations, ainsi que le besoin général de disposer de données d'enregistrement qui soient raisonnablement à jour, nous incitent à la modération dans l'allongement des délais de mise à jour. À notre avis, une réponse équilibrée, conforme aux objectifs globaux de la Loi, consisterait à exiger des lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation qu'ils produisent des mises à jour semestrielles. Par conséquent nous amendons le projet de loi C-43 de manière :

**Qu'il ne prévoie qu'une mise à jour semestrielle des renseignements communiqués par les lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation [paragraphe 7(4)];**

Nous approuvons aussi :

**La disposition du projet de loi C-43 qui permettrait à ces mêmes lobbyistes de produire une déclaration par organisation plutôt que par employé.**

Cette proposition a été bien accueillie par un certain nombre de témoins; il s'agit, à notre avis, d'une simplification administrative utile qui va tout à fait dans le sens des objectifs de la Loi.

## ***Honoraires et dépenses***

### **a. Honoraires**

Plusieurs témoins ont soutenu qu'il faudrait obliger les lobbyistes à déclarer les honoraires qu'ils demandent. On prétend que ces chiffres donneraient une indication des avantages financiers dont pourrait

bénéficier un camp ou l'autre dans un débat de politique publique et que les citoyens ont le droit de connaître les ressources que mettent en oeuvre des intérêts privés pour influer sur le processus d'élaboration des politiques.

D'autres témoins ont déclaré qu'il serait arbitraire d'obliger les lobbyistes à déclarer leurs honoraires alors que bien d'autres professionnels, y compris ceux des médias et de la publicité qui peuvent influer considérablement sur le processus d'élaboration des politiques, en sont dispensés. On a laissé entendre aussi que cette information ne serait guère utile aux Canadiens; à l'exception, peut-être, des clients à la recherche d'un lobbyiste.

Nous sommes d'accord avec les témoins qui ont maintenu qu'une obligation générale de déclarer les honoraires ne serait pas de mise et qu'elle ne fournirait pas aux Canadiens l'information dont ils ont besoin pour comprendre le lobbying. Par conséquent, nous sommes d'accord pour que :

**Le projet de loi C-43 n'impose pas aux lobbyistes l'obligation générale de déclarer leurs honoraires (tout en donnant, ailleurs dans le présent rapport au conseiller en éthique l'autorité de traiter les cas particuliers).**

## b. Coût des projets

Plusieurs témoins, y compris certains de ceux qui s'opposent à la déclaration des honoraires, ont soutenu que la divulgation des dépenses globales qu'un lobbyiste consacre à une campagne de lobbying (y compris, par exemple, au titre de la publicité et des sondages d'opinion publique) jetterait un éclairage utile sur la nature du lobbying. Ces renseignements donneraient une idée du niveau et des sources de la pression qui s'exerce sur le gouvernement en vue d'influer sur la politique publique. Ils permettraient également de déterminer l'un des camps, dans un débat de politique publique, à un avantage sur le plan des ressources.

Le projet de loi C-43 n'obligerait pas les lobbyistes à déclarer leurs dépenses, et seul un petit nombre de témoins ont soulevé la question. Dans nos délibérations, cependant, nous avons conclu que les arguments qui militent contre l'obligation de déclarer les honoraires valent aussi pour l'obligation de déclarer les dépenses. Il semble arbitraire d'imposer cette obligation aux lobbyistes à l'exclusion des autres professionnels qui interviennent dans le processus d'élaboration des politiques. En outre, cette obligation ne nous renseignerait pas sur les dépenses que leurs clients engagent directement au titre, par exemple, des sondages d'opinion. Elle ne nous permettrait donc pas de déterminer avec exactitude ces dépenses et risquerait même de les faire passer par des voies qui échappent à la loi actuelle. Par conséquent, nous sommes d'accord pour que :

**Le projet de loi C-43 n'impose pas aux lobbyistes l'obligation de déclarer leurs dépenses (tout en donnant, ailleurs dans le présent rapport, au conseiller en éthique, l'autorité de traiter les cas particuliers).**

En ce qui concerne l'opportunité d'obliger les lobbyistes à déclarer leurs honoraires et leurs dépenses, nous avons conclu que l'intérêt public à ces égards se porte à juste titre sur un petit nombre de cas où le caractère excessif des honoraires demandés ou des dépenses engagées permet de douter de l'intégrité du

processus d'élaboration des politiques. Par exemple, ce que les médias ont dit des lobbyistes ayant touché de généreux honoraires à l'occasion de dispositions prises par l'ancien-gouvernement n'est un secret pour personne.

Nous en sommes venus à la conclusion qu'il ne faut pas alourdir le registre d'une foule de données courantes sur les honoraires et les dépenses pour régler des problèmes créés par des incidents exceptionnels. Il vaudrait mieux augmenter les pouvoirs du conseiller en éthique de manière que ces incidents puissent faire l'objet d'une enquête et que les informations pertinentes (honoraires et dépenses notamment) soient révélées au Parlement et au public. On trouvera des propositions précises en ce sens dans les pages qui suivent.

### *Relations politiques et gouvernementales*

Pour certains, c'est le soupçon que les lobbyistes exploitent leurs relations personnelles avec des titulaires de charge publique pour obtenir des faveurs du gouvernement qui les dérange le plus au sujet du lobbying. Les lobbyistes établissent ces relations personnelles de deux façons : en faisant de la politique partisane et en ayant déjà travaillé pour le gouvernement.

La question de la participation des lobbyistes aux activités politiques partisanes est des plus litigieuses parce qu'elle met deux principes fondamentaux en opposition. D'une part, il y a le droit de tous les Canadiens de participer à la vie politique de leur collectivité. D'autre part, il y a la conviction que les lobbyistes, de par l'influence exercée sur la façon dont le gouvernement affecte les ressources publiques, se livrent à des activités partisanes susceptibles de modifier l'issue des décisions.

Durant les audiences, nous avons entendu les deux points de vue. Un témoin a affirmé qu'il fallait restreindre les activités politiques des lobbyistes. En revanche, des lobbyistes-conseils ont dit aux membres du Comité qu'une telle restriction serait déraisonnable. Susan A. Murray, de SAMCI, a été particulièrement persuasive à cet égard en faisant valoir que «les lobbyistes devraient avoir le même droit civil que tout autre citoyen — les fonctionnaires, par exemple — d'appartenir à des partis politiques et de participer à leurs activités» (10:58).

Le recours à des relations établies dans des emplois antérieurs au sein de l'administration publique est moins litigieux, en partie parce qu'on a déjà pris des mesures de réglementation sur ce plan. Le *Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat* interdit à des dirigeants de faire du lobbying dans leur ancien ministère pendant l'année qui suit leur départ. D'autres dispositions, citées plus haut, exigent des titulaires de charge publique qu'ils tiennent davantage compte dans leurs décisions des arguments exposés des personnes qui les présentent.

Après avoir entendu les arguments des témoins, le Comité reste sensible à la préoccupation des Canadiens à l'égard des possibilités d'abus. Ces possibilités sont plus grandes si les liens, politiques ou autres, entre lobbyistes et personnes visées par le lobbying ne sont pas connus de la population.

Cependant, pour plusieurs bonnes raisons, la déclaration de ce genre d'information n'est ni nécessaire ni même avisée. Nous commençons par présenter les raisons pour lesquelles les activités politiques d'un lobbyiste ne constituent pas une information qu'il conviendrait d'inscrire au registre des lobbyistes. La

première raison, c'est que nous doutons qu'il suffise d'enregistrer les affiliations politiques pour éliminer les occasions d'abuser des contacts personnels. Des dispositions législatives plus appropriées règlementent déjà la question. Le *Code criminel* prévoit des sanctions contre le trafic d'influence, et le *Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat* oblige les titulaires de charge publique à fonder leurs décisions sur le bien-fondé d'une cause. La deuxième raison a trait à la question de la transparence, objectif central de la Loi. Du point de vue du Comité, l'information concernant l'activité politique passée ou présente est déjà connue du public. Beaucoup des lobbyistes qui ont témoigné devant nous n'ont fait aucun mystère de leur participation à la politique partisane et d'ailleurs les reportages des médias sur la profession font amplement état des liens politiques des lobbyistes. Par conséquent, nous ne croyons pas nécessaire que la Loi exige la déclaration de ces renseignements. Enfin, nous craignons que le fait d'inclure dans la Loi l'obligation de déclarer les activités politiques n'implique que ces activités soient illégitimes. À un moment où il faut encourager les Canadiens à participer à la vie publique, nous estimons que ce serait là un mauvais message à transmettre.

Pour ce qui est de l'enregistrement des états de service dans la fonction publique, nous considérons que les codes sur l'après-mandat et d'autres mesures déjà en place garantissent suffisamment contre les abus. Les états de service dans la fonction publique ne constituent pas un secret qu'il est nécessaire de «démasquer». En fait, nous croyons qu'il est avantageux, aussi bien pour le processus d'élaboration des politiques que pour le public lui-même, que d'anciens fonctionnaires parfaitement au fait des complexités de l'appareil de l'État puissent continuer de participer à la vie publique. Par conséquent, après examen approfondi, le Comité a décidé de ne pas amender le projet de loi C-43 pour obliger les lobbyistes à déclarer leurs activités politiques passées ou présentes ou leurs états de service dans la fonction publique.

## QUESTIONS CONCERNANT UNIQUEMENT LES LOBBYISTES-CONSEILS

Avant d'aborder les répercussions que les mesures proposées dans le projet de loi C-43 auraient sur les lobbyistes-conseils, le Comité tient à dire à quel point il est déçu que très peu d'entre eux aient accepté de comparaître devant lui. Contrairement à la coutume, le président du Comité a écrit aux lobbyistes-conseils pour les inviter à témoigner, mais rares sont ceux qui ont répondu et encore plus rares ceux qui ont comparu. Un nombre étonnamment élevé d'entre eux ont prétexté la création d'une association professionnelle des lobbyistes pour décliner l'invitation. Cette attitude est d'autant plus déplorable de la part de lobbyistes qu'ils ont prétendu à maintes reprises être des intervenants utiles dans l'élaboration d'une saine politique officielle. Lorsque l'occasion leur a été offerte d'apporter une contribution concrète à l'égard d'une mesure législative qui les touche directement, bon nombre d'entre eux ont refusé. Le Comité souhaite par ailleurs féliciter les lobbyistes-conseils qui l'ont assisté dans son travail en lui présentant des mémoires et en comparaissant à titre de témoins. Même s'ils n'étaient pas toujours du même avis que le Comité, leur participation a démontré leur professionnalisme.

Un lobbyiste-conseil qui a comparu devant le Comité a affirmé que les Canadiens se soucient peu des lobbyistes :

L'homme de la rue se soucie peu du fait que je représente une petite entreprise du nord du Nouveau-Brunswick qui a des difficultés dans ses rapports avec le ministère des Travaux publics (5:16).

Le Comité n'est pas du tout d'accord. Les Canadiens se soucient énormément des activités des lobbyistes-conseils, activités qui souvent ont une grande incidence sur la façon dont leurs impôts sont dépensés. Cette préoccupation trouve son reflet dans la LEL, et c'est en réalité la principale raison pour laquelle un système d'enregistrement des lobbyistes a été mis en place. Les conclusions auxquelles le Comité Holtmann en est arrivé ont d'ailleurs fait ressortir que la LEL n'allait pas assez loin encore. Le projet de loi C-43 fait suite à ces conclusions et aussi aux préoccupations légitimes des Canadiens concernant le rôle et l'influence du lobbying dans un système de gouvernement qui, par définition, est le leur.

Dans l'ensemble, le Comité est d'avis que les modifications proposées en ce qui concerne l'enregistrement des lobbyistes-conseils traduisent avec une exactitude remarquable les recommandations du Comité Holtmann et les besoins des Canadiens. Lorsque ces modifications auront été adoptées, les lobbyistes-conseils seront tenus de divulguer plus de détails sur leurs engagements. Nous sommes confiants que la transparence s'en trouvera ainsi grandement accrue et que les Canadiens auront davantage confiance dans le gouvernement — objectif ultime du projet de loi.

Bien que nous approuvions dans l'ensemble cette partie du projet de loi, nous croyons qu'il y a place à amélioration.

### *Honoraires conditionnels*

Les honoraires conditionnels, comme nous l'avons dit précédemment, correspondent à la somme d'argent que les lobbyistes demandent à leurs clients si le lobbying porte ses fruits. La pratique est particulièrement inquiétante dans le cas des contrats de l'État. Nous croyons que le gouvernement a su régler le problème à point nommé lorsqu'il a inclus dans tous ses contrats une clause interdisant aux fournisseurs d'embaucher des lobbyistes auxquels ils verseraient des honoraires conditionnels. Cette interdiction s'applique également dans les cas où des lobbyistes ont été embauchés par des clients pour les aider à obtenir des subventions du gouvernement. Cela n'a cependant nui en rien à la capacité des lobbyistes-conseils d'exiger des honoraires conditionnels pour d'autres efforts mis en oeuvre au profit de leurs clients.

À première vue, il peut sembler raisonnable qu'un lobbyiste ayant réussi dans ses entreprises soit ainsi récompensé par son client. Comme le Comité se l'est souvent laissé dire, d'autres professionnels demandent de tels honoraires; comme dans le cas de ces autres professionnels, les honoraires conditionnels ne devraient regarder que les lobbyistes et leurs clients. D'autres témoins — y compris plusieurs lobbyistes-conseils — se sont montrés plus négatifs. Les honoraires conditionnels, nous a dit M. Simon Reisman, «attirent des gens qui n'ont pas leur place dans la profession» (15:19). Un bon lobbyiste, a-t-il soutenu, devrait être rémunéré pour les services qu'il fournit, peu importe qu'il obtienne ou non les résultats souhaités. Susan A. Murray, de SAMCI, a dit au Comité que les «honoraires conditionnels renforcent la notion de népotisme et de trafic d'influence sur ceux qui sont au pouvoir» (10:59). C'est pour cette raison que M<sup>me</sup> Murray a soutenu que la Loi devrait interdire les honoraires conditionnels, ce à quoi a souscrit un autre témoin, Démocratie en surveillance.

Le Comité convient qu'il y a des raisons de s'inquiéter de cette forme de facturation. Même si la pratique a été bannie en ce qui concerne les subventions et les contrats gouvernementaux, nous constatons que, couronné de succès, le lobbying ayant pour objet d'autres secteurs de la politique

gouvernementale — une modification des règlements, par exemple — peut entraîner pour les clients d'énormes profits dont les lobbyistes toucheraient une part. Même si le lien entre la récompense supplémentaire et l'argent des contribuables n'est pas aussi évident que dans le cas des marchés de l'Etat, il n'en existe pas moins.

Le Comité ne propose toutefois pas d'interdire les honoraires conditionnels, comme certains témoins le lui ont suggéré. Plusieurs raisons motivent notre décision. Une mesure de ce genre ferait intervenir le droit contractuel, lequel dépasse la compétence du gouvernement fédéral. Qui plus est, nous croyons que cette forme de facturation ne rehausse en rien l'image de marque des lobbyistes ou de leur profession; s'il faut décider de mettre fin à la pratique, il est de l'intérêt des lobbyistes de le faire eux-mêmes. Certains lobbyistes-conseils ont d'ailleurs déjà pris une telle décision. Enfin, nous sommes d'accord pour dire que des lobbyistes sans scrupules pourraient, s'ils le souhaitaient, trouver un moyen de déguiser leurs honoraires conditionnels.

Lorsque des honoraires conditionnels sont demandés, toutefois, nous croyons que les Canadiens sont en droit de le savoir, car cette pratique influe sur les politiques établies en leur nom et financées par leurs impôts. Enfin, l'accès aux renseignements consignés dans le registre devrait aider le conseiller en éthique lorsqu'on soupçonne que le code de déontologie des lobbyistes n'a pas été respecté. Par conséquent, et conformément à l'orientation de la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes*, le Comité modifie le projet de loi C-43 pour que :

**Les lobbyistes-conseils soient tenus de déclarer les activités de lobbying qu'ils exercent moyennant paiement d'honoraires conditionnels.**

## QUESTIONS CONCERNANT UNIQUEMENT LES LOBBYISTES SALARIÉS

### a. Sociétés mères/filiales qui profitent du lobbying

La LEL oblige les lobbyistes-conseils à divulguer le nom des sociétés mères et des filiales de leurs clients qui sont des personnes morales afin que soit révélée l'identité du véritable bénéficiaire d'une activité de lobbying. Le Comité Holtmann a soutenu avec conviction, selon nous, que la même logique s'applique aux lobbyistes salariés pouvant avoir des liens avec des filiales ou des sociétés mères qui bénéficient de leurs activités de lobbying et exercent peut-être sur eux un certain contrôle.

Le projet de loi C-43 obligera les lobbyistes salariés à divulguer le nom des sociétés mères et des filiales de leur employeur, mais uniquement des filiales directement intéressées au résultat des activités de lobbying. C'est aussi la limite recommandée par le Comité Holtmann, qui reconnaissait qu'il pourrait être difficile pour les lobbyistes salariés de se tenir au fait des rapports entre de multiples filiales de certaines sociétés, et qu'il fallait éviter de charger le registre de renseignements peu utiles.

Un certain nombre de témoins ont souscrit à cette exigence. Démocratie en surveillance en a fait état dans son mémoire, considérant que sa nécessité allait de soi. Aucun témoin, ni même les représentants des

lobbyistes salariés, ne s'y est opposé. Nous croyons que son inclusion dans la LEL est nécessaire afin que les exigences relatives à la déclaration permettent de bien informer les gens sur qui fait du lobbying auprès du gouvernement. Comme dans le cas des lobbyistes-conseils et pour les mêmes raisons, «qui» désigne également les bénéficiaires des activités de lobbying, et non seulement les personnes embauchées pour faire du lobbying. Par conséquent, nous appuyons :

**Les dispositions du projet de loi C-43 obligeant les lobbyistes salariés à divulguer le nom des sociétés mères et des filiales.**

#### **b. Activités commerciales de l'employeur**

Les seuls renseignements que les lobbyistes salariés sont tenus de fournir en vertu de la LEL pour ce qui est de l'employeur sont le nom et l'adresse de ce dernier. Le projet de loi C-43 les obligerait également à fournir un résumé des activités commerciales de l'employeur (6(3)f)).

Cette nouvelle exigence n'a pas été mentionnée expressément par nos témoins, sauf de façon générale par ceux qui ont fait allusion aux renseignements utiles que le projet de loi C-43 permettrait de consigner. Ceux qui utilisent le registre ont besoin d'avoir une idée générale des activités commerciales d'une personne morale pour pouvoir comprendre le lien qui existe entre une activité de lobbying et les intérêts commerciaux qui l'ont motivée. Cette information est directement liée aux objectifs sous-jacents du projet de loi : ce n'est que lorsqu'on définit les intérêts commerciaux d'un lobbyiste qu'on peut déterminer s'ils vont dans le sens ou à l'encontre de l'intérêt général. Par conséquent, nous souscrivons :

**Aux dispositions de l'alinéa 6(3)f) du projet de loi C-43.**

#### **c. Objet proposé**

La LEL oblige actuellement les lobbyistes-conseils à divulguer l'objet du lobbying, ce qu'ils font au moyen d'une liste sur laquelle sont énumérés 52 sujets et qui leur est fournie par le directeur. Le projet de loi C-43 étendrait cette exigence aux lobbyistes salariés de même qu'aux lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation, de manière à ce que les exigences en matière de déclaration soient relativement les mêmes pour toutes les catégories.

Les renseignements fournis par la liste ont peut-être perdu de l'importance par suite de l'application d'autres exigences en matière de déclaration, notamment celle de révéler les projets de loi, les politiques, etc., qui font l'objet du lobbying. Ils continuent cependant à donner un aperçu général des activités d'un lobbyiste. Nous croyons qu'ils s'avéreront particulièrement utiles dans le cas des personnes morales dont l'éventail des intérêts est large et qui s'intéressent par conséquent à bon nombre de projets de loi, de politiques, de règlements et ainsi de suite. Par conséquent, nous appuyons :

**L'alinéa 6(3)h) du projet de loi C-43.**

### **QUESTIONS CONCERNANT UNIQUEMENT LES LOBBYISTES TRAVAILLANT POUR LE COMPTE D'UNE ORGANISATION**

Le projet de loi C-43 propose la création d'une catégorie distincte pour les lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation ou d'une association. Avant de passer en revue les nouvelles exigences en matière d'enregistrement à ces lobbyistes, il serait utile de noter ici la définition qu'il donne du terme organisation :

organisation commerciale, industrielle, professionnelle, syndicale ou bénévole, chambre de commerce, organisme de bienfaisance, société de personnes, association, coalition ou groupe d'intérêt, ainsi que tout gouvernement. . .<sup>7</sup>

Par conséquent, toutes ces entités seraient tenues de se soumettre aux exigences en matière d'enregistrement qui sont définies dans le projet de loi à l'intention des lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation.

Comme nous l'avons déjà dit, le Comité souscrit au maintien et au raffinement du système des catégories proposées dans le projet de loi C-43, du fait surtout qu'une reconnaissance des distinctions entre les lobbyistes fournit la marge de manœuvre nécessaire pour ce qui est du type de renseignements demandés. Cela est particulièrement vrai en ce qui concerne les lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation, lesquels, quoique leurs méthodes soient analogues à celles d'autres types de lobbyistes, représentent des intérêts qui sont à la fois publiquement connus et peu susceptibles de varier avec le temps. Nous sommes donc heureux de constater que le projet de loi reconnaît cette différence, comme en font foi les exigences de déclaration prévues à l'intention des lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation.

L'un de nos témoins, le professeur Ian Lee, a décrit le lobbying comme un «tabouret à trois pieds», soit le lobbying direct, le lobbying populaire et l'édification de coalitions. Le Comité voit donc d'un bon œil l'inclusion des coalitions dans la définition donnée du terme organisation. Cela permettrait d'assujettir les coalitions, souvent créées expressément à des fins de lobbying aux mêmes exigences de divulgation que les autres types d'organisations. L'absence, dans la LEL, de toute disposition destinée à assurer la transparence du lobbying par des coalitions était l'une des principales préoccupations du Comité Holtmann; nous sommes heureux de constater que suite a été donnée à cette préoccupation et qu'une lacune importante de la loi a été comblée.

D'autres dispositions de cette partie du projet de loi ont aussi reçu notre approbation. La proposition de confier au premier dirigeant d'une organisation le soin de fournir des renseignements nous semble à la fois raisonnable et intelligente. Le Comité croit également que les renseignements que les organisations devrait fournir sur l'objet du lobbying, ainsi que les renseignements afférents à leurs membres, seront utiles et satisferont aux besoins en information.

Nous tenons toutefois à faire ressortir les préoccupations que nous ont exposées maintes organisations selon qui les exigences proposées à leur endroit dans le projet de loi pourraient être excessives et encombrantes sur le plan administratif et financier. Nous croyons qu'il est tout naturel de faire ce genre de réserves devant de nouvelles exigences en matière d'enregistrement. Par contre, d'autres témoins nous ont dit que les organisations ne devraient guère avoir de difficulté à se conformer aux mesures proposées. Selon le professeur Paul Pross, qui a étudié ces mesures, les exigences proposées à l'intention des organisations ne devraient pas être trop lourdes. La capacité de transmettre des documents sous forme électronique, a-t-il dit, devrait notamment alléger tout fardeau éventuel. Les craintes de l'Association canadienne de la construction (ACC) au sujet du fardeau que pourraient représenter des exigences trop lourdes en matière de divulgation sont depuis longtemps chose connue. Au cours de nos audiences, l'ACC nous a indiqué qu'elle considérait comme acceptables les exigences du projet de loi, et elle nous a répété ce qu'elle avait indiqué dans une lettre au Comité :

---

<sup>7</sup>

Le gouvernement du Canada et les personnes morales (qui sont assujetties aux dispositions du projet de loi relatives aux lobbyistes salariés) sont exclus de cette définition.

Bien que des organisations comme l'ACC seront tenues de fournir davantage de renseignements conformément au projet de loi, les nouvelles exigences de rapports tiennent compte du fardeau administratif qui est le nôtre et sont certes raisonnables (7.26.94).

Nous sommes d'accord avec l'ACC pour dire que les nouvelles exigences en matière de divulgation applicables aux organisations ne devraient pas leur imposer un fardeau indu tout un permettant d'obtenir des renseignements fort utiles au sujet des activités de lobbying d'un secteur important. Par conséquent, nous appuyons :

**Les exigences en matière de divulgation que prévoit le projet de loi C-43 dans le cas des lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation.**

Si nous jugeons indiquées les exigences en matière de divulgation prévues à l'intention des lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation, nous avons quand même quelques réserves quant à la fréquence avec laquelle ils seraient tenus de divulguer les renseignements à verser au registre. Nous avons remédié à ce problème ailleurs, dans le présent rapport, en proposant une réduction de la fréquence des mises à jour qu'ils devraient y apporter.

***Divulgation des sources de financement***

Il est une question qui préoccupe particulièrement certains membres du Comité et certains témoins, à savoir le financement versé à quelques organisations qui font du lobbying auprès du gouvernement. D'aucuns ont fait observer que le gouvernement finance actuellement divers groupes. Lorsque ces groupes font du lobbying auprès du gouvernement, il est plausible qu'une partie des fonds qui leur sont accordés servent à épouser les coûts engagés.

La plupart des lobbyistes travaillant pour le compte d'une organisation qui ont témoigné n'ont pas cherché à cacher leurs accords de financement avec le gouvernement : en fait, cette information fait déjà partie du domaine public. Nombreux ont soutenu que, pour faire des choix éclairés, le gouvernement d'une société pluraliste comme celle du Canada avait besoin de l'appui de nombreuses sources. Pourtant, nous ont-ils signalé, ce ne sont pas tous les groupes au sein de notre société qui disposent de ressources pour faire connaître leurs vues au gouvernement. Si tous n'étaient pas entendus, le processus d'élaboration de la politique s'en trouverait appauvri. Comme nous l'a indiqué l'honorable Mitchell Sharp, «si un groupe de personnes qui n'a pas les moyens d'intervenir ne se fait pas entendre, le gouvernement ne verra qu'un aspect de la question» (3:17).

Le Comité a tendance à souscrire à l'opinion générale selon laquelle le gouvernement devrait accorder son aide aux groupes. Nous n'entérinons pas les suggestions voulant que ce genre de financement devrait être complètement interdit, mesure qui, selon nous, causerait un tort grave aux processus démocratique et politique chez nous. Nous avons plutôt tendance à être d'accord avec un autre témoin, le professeur William Stanbury, qui croit que la divulgation des sommes gouvernementales reçues par des organisations qui font du lobbying s'impose :

Ce qui est important, c'est la divulgation. Vous devez savoir dans quelle mesure l'argent des contribuables sert à financer le lobbying dont vous faites l'objet en tant que titulaires d'une

charge publique. Cela ne veut pas dire qu'il y a là quelque chose de répréhensible. Cela veut simplement dire que vous devez le savoir (8:22).

La divulgation, comme nous l'avons signalé ailleurs dans le présent rapport, est conforme à l'approche globale adoptée dans la LEL à l'égard des doutes qu'entretiennent de nombreuses personnes au sujet des activités des lobbyistes. Par conséquent, le Comité amende le projet de loi C-43 de manière que :

**Les premiers dirigeants d'organisations qui font du lobbying auprès du gouvernement fédéral et qui reçoivent des fonds d'un palier gouvernemental quelconque soient tenus de divulguer cette information, de même que les sommes reçues, dans le cadre du processus d'enregistrement.**

## CHAPITRE V — ADMINISTRATION, OBSERVATION ET APPLICATION

---

Bien que l'attention ait été concentrée principalement sur les exigences plus strictes en matière de divulgation que prévoit le projet de loi C-43, les propositions modifiant l'administration et l'application de la Loi sont au moins aussi importantes.

Nous avons abordé l'examen de ces articles sans perdre de vue plusieurs principes fondamentaux sur lesquels s'appuie la Loi. Le premier, l'accessibilité, exige que la liste des lobbyistes et de leurs clients soit accessible au public. Le second principe veut que le système d'enregistrement satisfasse au critère de la simplicité administrative et évite de créer une lourde bureaucratie pour assurer l'administration de la Loi. Le Comité a ajouté un principe complémentaire : l'administration et l'application de la Loi doivent contribuer à redonner confiance au public dans les institutions gouvernementales. Nous avons évalué les propositions contenues dans le projet de loi à la lumière des principes de l'accessibilité et de la simplicité administrative et avons également cherché à voir si elles auraient une influence sur la reprise de confiance du public. Nous considérons que la loi actuelle n'a pas trahi les principes qui l'avaient inspirée et nous tenons à ce que les changements proposés ne s'en écartent pas.

### ADMINISTRATION

#### *Le registre*

La *Loi concernant l'enregistrement des lobbyistes* prévoit la mise sur pied d'un registre des lobbyistes (le registre) où verser l'information divulguée conformément aux prescriptions de la Loi. Le registre est confié à un directeur de l'enregistrement et relève du registraire général du Canada, lui-même rattaché à Industrie Canada. Le projet de loi C-43 ne propose pas de modifier l'emplacement ni la structure fondamentale du registre.

Nous n'avons rien entendu, au cours de nos audiences, qui nous porte à penser que le registre n'atteigne pas ses objectifs. Au contraire, les témoignages présentés au Comité confirment que le registre parvient à donner aux Canadiens et aux titulaires de charge publique un service important à un coût très modéré. Le Comité note qu'en 1993-1994 le service du registre a traité au total 6 236 enregistrements et modifications pour les première et deuxième catégories (6 995 en 1992-1993) et répondu à 1 316 demandes téléphoniques de renseignement sur la Loi, les lobbyistes inscrits et leurs clients (968 en 1992-1993). Ses quatre employés (plus un à temps partiel) ont produit 507 rapports (475 en 1992-1993) à partir de la base de données du registre. Ces tâches ont été accomplies avec un budget de 396 500 \$ (salaires et coûts de fonctionnement compris), soit moins que le budget de 439 880 \$ de l'année précédente.

Si le Comité estime qu'il convient de féliciter le service d'avoir tant fait avec relativement peu, il souhaite ardemment que les modifications proposées n'aient pas pour effet d'enfler la taille ou le budget de ce bureau. C'est en partie pour cette raison que nous applaudissons au changement qui permettrait aux lobbyistes de transmettre l'information au registre par voie électronique.

### ***Transmission électronique***

Le Comité constate avec plaisir que le projet de loi donne suite à la recommandation du Comité Holtmann d'autoriser les lobbyistes à communiquer l'information par voie électronique. Cette mesure, en accélérant la communication des renseignements, contribuerait à en garantir la pertinence et l'à-propos. Et comme l'ont laissé entendre plusieurs témoins, elle allégera le fardeau administratif que représente la communication des renseignements et permettra de réduire les coûts de traitement pour le registre. Cette disposition devrait apaiser la crainte que les nouvelles exigences ne s'avèrent excessivement lourdes.

Le conseiller en éthique, M. Howard Wilson, a souligné l'importance de cette innovation lorsqu'il a déclaré au Comité que la transmission sous forme électronique serait

d'une importance capitale pour éviter un fardeau trop important à ceux qui doivent s'inscrire et à l'organisme responsable de la collecte de ces données et de leur divulgation éventuelle à des tierces parties. Nous espérons que les entreprises pourront faire leur inscription sous forme électronique et que la collecte et la diffusion de ces données se feront de la même façon (1:31).

Ces arguments, et d'autres que nous ont présentés les témoins, sont probants et ne laissent aucun doute quant à l'opportunité d'une telle mesure. En conclusion, nous sommes convaincus que la possibilité pour le service du registre de recevoir sous forme électronique les renseignements qui doivent être divulgués lui permettra de traiter la charge supplémentaire due aux nouvelles exigences sans augmenter considérablement son effectif ou son budget de fonctionnement. Par conséquent, nous appuyons :

**La proposition selon laquelle les renseignements sur les activités de lobbying pourraient être transmis sous forme électronique.**

### ***Enregistrement par les sociétés***

Aux termes de la loi actuelle, l'enregistrement incombe aux lobbyistes eux-mêmes plutôt qu'aux sociétés qui les emploient. Le projet de loi C-43 ne changerait rien à cela, mais il obligerait les premiers dirigeants des sociétés à transmettre les renseignements voulus au nom de leurs employés faisant du lobbying pour elles.

L'enregistrement des renseignements par chaque lobbyiste pourrait alourdir l'administration du registre. Il est fréquent qu'une maison de lobbyistes-conseils ou une société commerciale employant ses propres lobbyistes confie un seul dossier à plusieurs lobbyistes. En pareil cas, plusieurs personnes consigneraient des renseignements que les administrateurs du registre devraient traiter comme des cas distincts. Cela compliquerait en outre la consultation des renseignements consignés au registre par ceux qui s'intéressent à des démarches spécifiques.

Cette question préoccupait aussi le Comité Holtmann, à telle enseigne qu'il en est venu à recommander d'autoriser les sociétés employant des lobbyistes à transmettre les renseignements exigés à leur place. De façon générale, nous sommes d'accord, pourvu que la responsabilité de transmettre les renseignements incombe au premier chef aux lobbyistes eux-mêmes. Heureusement, avons-nous appris, on procède actuellement à des modifications grâce auxquelles les maisons de lobbyistes-conseils et les sociétés qui ont des lobbyistes à leur emploi pourront soumettre des formulaires d'enregistrement sur lesquels les lobbyistes pourront confirmer que les renseignements divulgués sont exacts.

## Accès

Comme nous l'avons dit plus tôt, l'accessibilité est l'un des principes fondamentaux qui sous-tendent le système d'enregistrement. Les renseignements divulgués par les lobbyistes et portés au registre ne sont utiles que dans la mesure où les Canadiens y ont facilement accès.

Ce n'est toutefois pas vraiment le cas actuellement. Les utilisateurs ne peuvent prendre connaissance des renseignements divulgués aux termes de la Loi qu'en un seul endroit, c'est-à-dire au bureau même du registre, lequel est situé dans la région de la capitale nationale. Les intéressés doivent donc téléphoner au bureau du registre ou s'y rendre en personne.

S'il ne fait aucun doute que cette solution contribue à limiter les coûts de fonctionnement du registre, le Comité estime néanmoins qu'elle va à l'encontre du principe fondamental de l'accessibilité. En effet, pour les Canadiens qui n'habitent pas dans la région d'Ottawa, l'accès au registre peut entraîner des frais considérables. Ainsi, non seulement la méthode ne permet-elle pas de respecter le principe de l'accessibilité, mais elle va à l'encontre du but recherché. Des mesures s'imposent pour améliorer l'accessibilité si l'on veut que les Canadiens profitent pleinement d'un régime qu'ils financent par leurs impôts et qui a été institué pour répondre à leurs besoins.

C'est, à nos yeux, le Congrès du travail du Canada qui a le mieux exprimé les raisons pour lesquelles les renseignements enregistrés devaient être aisément accessibles au public, lorsqu'il nous a dit :

Les règles régissant le lobbying doivent non seulement être efficaces mais aussi être perçues comme telles. Pour cela, il faut tout d'abord s'assurer que la population a accès à l'information. Ce n'est pas parce que les activités des lobbyistes sont enregistrées quelque part que l'objectif de la transparence est atteint. Pour qu'il y ait vraiment transparence, il faut que la population ait facilement accès à ces renseignements, sans obstacle géographique ou financier (6:8).

Il existe diverses façons de réduire ou d'éliminer les obstacles à l'accès. Le bureau du registre pourrait, par exemple, offrir un service d'appel sans frais. Ou encore, comme l'ont suggéré des témoins, il pourrait fournir les données sous forme électronique aux bibliothèques publiques.

Bien que ces suggestions soient intéressantes et qu'il y ait peut-être lieu de les appliquer, le Comité estime qu'il faudrait examiner davantage la question. Il s'inquiète en particulier du coût que cela peut représenter pour le service du registre, à un moment où les ressources sont limitées. Une étude approfondie de la question pourrait, de surcroît, mettre en lumière d'autres solutions. Nous sommes donc heureux de savoir que le bureau du conseiller en éthique étudie déjà la possibilité de faciliter aux Canadiens l'accès aux

données consignées au registre. On nous assure qu'il porte une attention toute spéciale aux méthodes de diffusion électronique, plus avantageuses.

### **Droits d'enregistrement**

En 1992, la *Loi d'exécution du budget* modifiait la LEL par l'ajout d'une disposition (article 12) autorisant le gouverneur en conseil à imposer aux lobbyistes des frais d'enregistrement. La *Loi d'exécution du budget* a été adoptée par le Parlement et a reçu la sanction royale (en avril 1993), mais elle n'a jamais été promulguée. Le projet de loi C-43 propose de modifier cet article de la LEL en élargissant et en confirmant les pouvoirs de réglementation du gouverneur en conseil; il autoriserait le Cabinet à imposer des droits d'enregistrement à toutes les catégories de lobbyistes mentionnées dans la Loi.

Les témoins qui se sont prononcés sur cette disposition y étaient tous opposés. Les représentants des associations, en particulier, se sont élevés contre la mesure, faisant valoir que, contrairement aux lobbyistes-conseils, ils ne pourraient pas répercuter le coût sur leurs membres. L'argument a été souligné par le Congrès du travail du Canada, qui a déclaré au Comité :

Cela pose un problème particulier aux lobbyistes de la deuxième catégorie pour qui l'enregistrement d'une activité de lobbying n'est habituellement pas lié à une hausse de revenu. La nécessité de payer chaque fois qu'une mise à jour s'impose n'arrangerait pas les choses (6:8).

M. Lawrence Dworkin, de l'Association canadienne de l'emballage, a exprimé un point de vue partagé par d'autres lorsqu'il a affirmé que l'imposition de droits d'enregistrement reviendrait en fait à faire payer aux Canadiens un droit pour s'adresser à leur propre gouvernement.

Tout en reconnaissant la validité de ces préoccupations, le Comité estime qu'il convient de prendre en compte d'autres facteurs. Premièrement, cet article de la Loi n'ayant pas été promulgué, il n'est donc pas en vigueur. Les droits d'enregistrement ne sont pas prélevés, et ils ne le seront pas automatiquement lorsque la Loi aura été modifiée.

Deuxièmement, considération importante à nos yeux, les lobbyistes ont le devoir d'assumer une partie du financement de l'enregistrement. À l'heure actuelle, le fardeau repose entièrement sur les épaules des contribuables canadiens. Certains pourraient dire que ce n'est que justice puisque le registre a été mis sur pied non pas à la demande des lobbyistes, mais pour répondre aux besoins d'information des Canadiens sur cette activité. Pourtant, le Comité a appris que les lobbyistes en sont venus à considérer l'enregistrement comme un atout, un instrument dont l'utilité n'avait pas été perçue au départ. Il leur permet en effet de se tenir au courant de la concurrence et même, dans le cas des lobbyistes-conseils, de chercher de nouveaux clients. Les lobbyistes-conseils trouvent le registre particulièrement utile. Mais le plus important pour beaucoup d'entre eux, c'est la légitimité que confère l'inscription au registre, celle-ci étant actuellement la seule reconnaissance d'un statut professionnel. De surcroît, certains ont fait remarquer que les clients éventuels se servent du registre comme d'un bottin où trouver aisément les noms et les domaines de compétence des lobbyistes. Les lobbyistes salariés y trouvent aussi leur compte, car le registre leur donne une idée des forces qui défendent des positions contraires aux leurs.

Le projet de loi C-43 ne diminuera en rien l'utilité de l'enregistrement pour les lobbyistes. Au contraire, dans la mesure où il contiendra davantage de renseignements, son utilité s'en trouvera considérablement

accrue. On peut dire que les lobbyistes tirent du régime actuel des avantages qui iront probablement en augmentant. Puisqu'ils en tirent aussi profit, il est tout à fait justifié qu'ils assument une partie des coûts.

Une dernière observation sur la situation financière du Canada permet de délimiter le contexte dans lequel pourraient s'inscrire les droits d'enregistrement. Tous les Canadiens savent que la dette et les déficits limitent sévèrement la capacité du gouvernement d'assurer la prestation des programmes. C'est la raison pour laquelle les services fournis par le gouvernement sont constamment réexaminés dans le but de réaliser des économies. Diverses solutions ont été proposées, au nombre desquelles figure l'imposition de frais d'utilisation pour contribuer au financement des services. Il se pourrait qu'un jour on estime le moment venu pour les lobbyistes de partager avec les contribuables canadiens les coûts de fonctionnement du régime d'enregistrement. Jusqu'ici, ces coûts ont été modestes, et il n'a pas paru urgent d'imposer des droits d'enregistrement pour en couvrir une partie. Mais comme le registre pourrait être appelé à traiter des renseignements plus complexes et à devenir plus accessible, les coûts risquent d'augmenter. Le Comité estime donc que, dans la situation financière actuelle, il serait tout à fait opportun et prudent de se garder la possibilité d'imposer à l'avenir des droits d'enregistrement qui permettraient d'assumer les frais engagés pour rendre les renseignements accessibles. Par conséquent, nous appuyons :

**Le maintien dans la Loi d'une disposition laissant au gouverneur en conseil la possibilité de prélever des droits d'enregistrement.**

## APPLICATION

Les dispositions de la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* touchant les enquêtes et l'application relèvent de la compétence de la Gendarmerie royale du Canada. Les responsabilités de la GRC sont distinctes de celles du conseiller en éthique qui, lui, sera chargé d'enquêter sur les infractions au code de déontologie des lobbyistes (voir ci-après).

Les questions d'application soulevées lors des audiences du Comité ont porté principalement sur le code de déontologie des lobbyistes. L'application de la Loi même par la GRC ne semble pas préoccuper les témoins; le Comité en déduit que les mécanismes actuels donnent satisfaction et qu'il n'y a pas lieu de les modifier.

Au cours de nos audiences, nous n'avons reçu aucune preuve concrète d'infractions à la Loi. Plusieurs témoins ont toutefois avancé que le nombre des lobbyistes actifs dépasse le nombre des inscrits, ce qui porte à croire que la Loi n'est pas assez strictement appliquée.

La possibilité que certains pratiquent le lobbyisme sans être enregistrés nous préoccupe profondément, et il nous importe de trouver une solution à cet état de choses. Ces cas d'inobservation pourraient être soit délibérés, soit involontaires. Toute recherche de solution doit tenir compte de ce fait et porter en priorité sur les domaines suivants : les pouvoirs du directeur pour assurer l'observation, les peines prescrites en cas d'infraction, la période de prescription, le rôle que doivent jouer les citoyens et les lobbyistes pour assurer le respect de la Loi et, enfin, la nécessité de faire en sorte que la Loi est bien comprise de ceux à qui elle s'applique.

### ***Les pouvoirs du directeur de l'enregistrement***

Aux termes de la loi actuelle, le directeur de l'enregistrement est autorisé à tenir le registre des lobbyistes et à fournir des copies des documents. Le projet de loi C-43 propose d'autoriser le directeur à demander des précisions sur les renseignements versés au registre qu'il juge insuffisamment clairs. Le projet de loi prévoit en outre un certain nombre d'autres modifications mineures aux pouvoirs du directeur, qu'il précise et rend conformes aux autres dispositions.

Il est logique d'autoriser le directeur à demander des éclaircissements, et nous estimons que cela pourrait contribuer à faire respecter la Loi. Une telle mesure devrait, de surcroît, permettre d'éviter qu'une déclaration incomplète de la part d'un lobbyiste ne déclenche une enquête qui pourrait aboutir à une condamnation.

Nous estimons toutefois qu'il serait utile de prendre une mesure supplémentaire pour augmenter et préciser les pouvoirs du directeur. L'honorable John Manley a proposé que le directeur soit autorisé à publier des bulletins d'interprétation. Nous croyons savoir que le directeur donne déjà couramment des précisions aux lobbyistes quant aux exigences imposées par la Loi. Nous pensons qu'il serait utile de lui conférer officiellement ce pouvoir, en même temps que l'autorité de publier les bulletins d'interprétation. Ainsi, les dispositions de la Loi seraient mieux comprises par un plus grand auditoire, ce qui en faciliterait l'observation. Par conséquent, nous amendons le projet de loi C-43 :

**De manière à donner au directeur de l'enregistrement le pouvoir explicite de publier des bulletins d'interprétation et de fournir des avis sur l'interprétation, l'observation et l'application de la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes.**

Le directeur pourrait aussi contribuer plus activement à faire respecter la Loi en effectuant des vérifications périodiques et aléatoires afin de s'assurer que les renseignements versés au registre sont exacts et complets. Ces vérifications pourraient porter sur les lobbyistes enregistrés. Les cas d'inobservation seraient immédiatement rapportés à la GRC. Par conséquent nous amendons le projet de loi C-43 :

**De façon à autoriser le directeur de l'enregistrement à effectuer des vérifications aléatoires des renseignements versés au registre.**

### ***Infractions et peines***

L'article 13 de la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* énonce les infractions. Quiconque contrevient aux dispositions de la Loi commet une infraction et encourt, sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, une amende maximale de 25 000 \$. Quiconque donne sciemment dans les déclarations exigées par la Loi des renseignements faux ou trompeurs commet une infraction et encourt, sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, une amende maximale de 25 000 \$ et un emprisonnement maximal de six mois, ou l'une de ces peines.

Le projet de loi C-43 prévoit des ajustements à cet article de la Loi pour l'harmoniser avec les autres articles modifiés. En outre, les individus qui contreviendraient aux règlements d'application de la Loi seraient désormais considérés comme ayant commis une infraction et encourraient une sanction.

En dehors de ces propositions, les peines encourues sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire demeureraient les mêmes. Parmi les témoins qui ont comparu, un seul a jugé insuffisantes les peines prévues par la Loi. Le professeur Pross a déclaré ce qui suit :

les sanctions ne suffisent pas. Une amende de 100 000 \$, de 10 000 \$ ou de 25 000 \$ semble peut-être importante sur papier, mais dans le monde du lobbying on parle en centaines de milliers, même en millions de dollars. Les amendes imposées ne signifient donc rien par rapport à la somme totale [des grands engagements de lobbying] (8:33).

Au lieu de suggérer un alourdissement des amendes et des durées d'incarcération prévues par la Loi, le professeur Pross a proposé d'interdire aux contrevenants de faire du lobbying.

Nous convenons avec M. Pross que, vu les profits colossaux que pourraient réaliser les lobbyistes, il est peu probable que les châtiments prévus par la Loi aient un rôle dissuasif. Dans la situation actuelle, un lobbyiste pourrait facilement payer l'amende de 25 000 \$ ou purger une peine d'emprisonnement de six mois et reprendre tranquillement ensuite ses activités de lobbying.

Toutefois, il n'est pas évident de déterminer à partir de quel niveau les amendes ou les peines d'emprisonnement cesseraient d'être un détail agaçant et commencerait vraiment à avoir un rôle dissuasif. Nous pensons aussi qu'il serait bon de ne pas oublier que la portée des déclarations exigées serait considérablement élargie, car les sanctions prévues par la Loi s'appliqueraient à des associations de tailles et de ressources différentes. Nous nous demandons s'il serait approprié — ou juste — d'infliger à de petits groupes disposant de ressources modestes de lourdes amendes ou de longues peines d'emprisonnement.

Le professeur Pross propose d'interdire aux lobbyistes déclarés coupables d'une infraction à la Loi de poursuivre leurs activités de lobbying. Bien que l'imposition d'une telle peine semble logique et souhaitable aux yeux de certains, le gouvernement a manifestement écarté cette option pour des raisons tout aussi logiques. Rappelons ici le préambule de la Loi qui stipule que la liberté d'accès aux institutions de l'État ne doit pas être entravée, illustrant un des principes fondamentaux de notre régime démocratique de gouvernement fondé sur une interaction sans entraves entre les citoyens et les institutions qui les régissent. Or, interdire purement et simplement le lobbying confine dangereusement à une violation de ce droit fondamental des citoyens. Nous rejetons par conséquent la suggestion d'inclure, dans les sanctions prévues par la Loi, l'interdiction de pratiquer le lobbying. Nous pensons qu'une simple condamnation pour infraction à la Loi devrait suffire à faire comprendre aux titulaires de charge publique et aux clients que la prudence est de mise dans leurs rapports avec une personne ainsi condamnée. Ainsi la condamnation, dans les circonstances actuelles, suffit pour atteindre les mêmes objectifs que l'interdiction pure et simple. Nous concluons donc que l'article consacré aux peines et modifié par le projet de loi C-43 est satisfaisant. Par conséquent, nous approuvons :

### **Les dispositions relatives aux peines du projet de loi C-43.**

#### ***La période de prescription***

En raison d'une disposition du *Code criminel*, les accusations portées dans le cadre d'une déclaration de culpabilité par procédure sommaire pour infraction à la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* doivent être

formulées dans un délai de six mois. Cette règle de prescription s'applique à toutes les déclarations de culpabilité par procédure sommaire, sauf mention contraire.

De nombreux témoins ont dit au Comité Holtmann que cette disposition constituait un important obstacle aux enquêtes sur d'éventuelles infractions à la Loi. Ce Comité avait par conséquent recommandé que le délai de prescription soit porté à deux ans. Nous sommes heureux de constater que la recommandation est reprise dans le texte du projet de loi C-43. Des témoins partageaient notre satisfaction; selon eux, cette modification permettrait d'éliminer une importante échappatoire.

Nous estimons qu'un délai de deux ans avant la prescription devrait être suffisant pour permettre des enquêtes approfondies sur les cas où l'on soupçonne une contravention à la Loi. Nous pensons aussi que ce changement facilitera l'application de la Loi et constituera pour les lobbyistes une incitation supplémentaire à la respecter.

Il reste que le délai de deux ans pourrait s'avérer insuffisant, surtout si l'on tient compte de la complexité croissante de lobbying. Les membres du Comité ont demandé aux représentants du ministère de l'Industrie si le délai de prescription de deux ans leur paraissait suffisant. Selon eux, il est impossible de le savoir : seule l'expérience de la nouvelle disposition apportera une réponse catégorique. Par conséquent, nous recommandons que :

**Le comité parlementaire chargé d'examiner la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes* dans quatre ans accorde une attention particulière au délai de prescription de deux ans pour voir s'il est suffisant.**

### ***Mesures anti-évasion***

Le Comité Holtmann demandait d'inclure dans la LEL une disposition anti-évasion «couvrant les manoeuvres abusives ou fallacieuses visant à contourner les exigences en matière d'enregistrement». S'il existe d'excellentes raisons de prévoir une telle disposition dans la *Loi de l'impôt sur le revenu*, eu égard à sa longueur et à sa complexité, on aurait peine à justifier d'en ajouter une dans la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes*. Nous sommes du même avis que le ministre, M. Manley, qui a dit en substance que la non-exécution et les déclarations fausses ou trompeuses sont déjà des infractions aux termes de la Loi (2:6), ce qui rend une disposition anti-évasion superflue. Le Comité souscrit également à l'affirmation de l'Association du Barreau canadien selon laquelle une telle disposition manquerait de précision et de clarté et pourrait ouvrir la porte à l'arbitraire dans l'application de la Loi. Nous avons donc décidé de ne pas recommander d'ajouter de disposition anti-évasion au projet de loi.

### ***Autres mécanismes d'application***

Il nous semble important de souligner qu'il existe d'autres moyens d'incitation au respect de la Loi que le seul rôle officiel des personnes chargées de l'administrer et de l'appliquer. En bref, nous estimons que le public canadien et les lobbyistes eux-mêmes ont un rôle à jouer pour assurer le respect de la Loi.

### a. Le rôle des citoyens

Dans d'autres passages du présent rapport, nous avons formulé des recommandations qui à notre avis permettront à la Loi de mieux répondre aux besoins des Canadiens. Si ces recommandations sont appliquées, il devrait être possible d'obtenir davantage de détails, sous une forme plus facilement accessible, sur les activités des lobbyistes rémunérés.

Il existe une autre façon de répondre aux préoccupations des Canadiens en ce qui concerne le lobbying : constater dans la Loi qu'ils ont un rôle à jouer au niveau de son application. Quand un citoyen soupçonne un abus ou une violation des dispositions de la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes*, il doit en faire part au directeur de l'enregistrement ou au conseiller en éthique. Nous invitons donc tous les Canadiens à se familiariser avec les dispositions de la Loi et de faire part de toute préoccupation aux autorités compétentes.

### b. Application et rôle de l'autoréglementation

On retrouve aussi bien dans le rapport du Comité Cooper que dans celui du Comité Holtmann l'idée que les lobbyistes eux-mêmes devraient être les premiers à réglementer les activités de leur profession. Les deux Comités ont recommandé que les lobbyistes forment une association professionnelle capable de superviser le comportement au jour le jour de ses membres.

Malgré ces recommandations, le monde du lobbying n'a guère bougé, et le gouvernement a dû prendre les devants en créant le poste de conseiller en éthique responsable de la mise sur pied et de l'administration d'un code de déontologie des lobbyistes. C'est une initiative que le Comité juge nécessaire.

Toutefois, l'existence d'un code déontologique et d'un poste de conseiller en éthique chargé de son application ne dispense pas les lobbyistes de la responsabilité qui leur incombe de veiller à ce que tous les membres de leur profession mènent leurs activités de manière responsable. L'application des dispositions par le gouvernement, ou plus exactement par ceux qui y travaillent, a ses limites. Comme certains lobbyistes nous l'ont dit, il y aura toujours des individus sans scrupules qui trouveront des moyens de contourner la Loi en masquant la véritable nature de leurs activités. D'autres prétendront que ce qu'ils font n'est pas du lobbying ou qu'ils n'étaient pas au courant des exigences législatives.

Il y a des limites à ce que peuvent faire le directeur de l'enregistrement et le conseiller en éthique pour assurer le respect de la Loi. Bien que le Comité ait formulé plusieurs recommandations dans l'espoir qu'elles faciliteront les efforts de ces deux titulaires, nous estimons que la Loi ne sera vraiment respectée que si les lobbyistes eux-mêmes assument une responsabilité qui leur revient véritablement à bien des égards. Le Comité s'est donc réjoui de la création de l'Institut canadien des relations avec le gouvernement (ICRG), une association de lobbyistes professionnels qui promet de transformer une vague responsabilité collective en une réalité fonctionnelle.

Le Comité exhorte les lobbyistes à compléter, dans le cadre de leur nouvelle association, les efforts officiels d'application de la Loi effectués par le directeur de l'enregistrement et le conseiller en éthique en éduquant leurs membres et le public canadien, sur le rôle des lobbyistes et sur leurs responsabilités juridiques et morales. De plus, nous recommandons vivement que l'ICRG soit encouragé à signaler au directeur les cas où l'on soupçonne une contravention à la LEL.

### c. Préciser le libellé de la Loi

Comme l'a dit au Comité le professeur Paul Pross :

il y a des lobbyistes qui préféreraient ne pas s'enregistrer, éviter l'enregistrement . . . sur l'ensemble, nous pourrions dire qu'un grand nombre de lobbyistes ne s'enregistrent pas simplement parce qu'ils perçoivent différemment la nécessité de s'enregistrer ou non (8:30).

La clarté est un principe fondamental dans la création d'un système d'enregistrement : les instructions doivent être claires et concises afin qu'il n'y ait pas de doute sur les personnes qui doivent s'enregistrer et celles qui n'ont pas à le faire. À notre avis, personne ne devrait être exempté de l'enregistrement sous prétexte que le libellé de la Loi peut faire l'objet d'une interprétation contraire aux objectifs même de cette Loi.

Étant donné l'importance de la clarté, nous avons été désolés d'entendre plusieurs témoins déplorer l'imprécision du texte de la Loi et du projet de loi C-43 à plusieurs égards. En particulier, le passage «les fonctions, pour une partie importante» du paragraphe 6(1) concernant les lobbyistes salariés les dérangeait. C'est selon l'interprétation donnée à ce passage qu'on détermine si une personne doit ou non s'enregistrer, et par conséquent toute ambiguïté à ce niveau est gênante. D'autres témoins nous ont fait part de leurs interrogations sur le sens exact du terme «influencer» qui figure à l'alinéa 5(1)a) et aux paragraphes 6(1) et 7(1) du projet de loi.

Nous avons déjà recommandé d'étendre les pouvoirs du directeur de l'enregistrement afin qu'il puisse émettre des bulletins d'interprétation. Cela lui permettrait de fournir des précisions lorsqu'on le consultera sur le sens à donner à des passages ambigus de la Loi et favoriserait le respect de ses dispositions. Le Comité signale au directeur les points d'interrogation soulevés par plusieurs témoins et espère qu'il y répondra dans ses bulletins d'interprétation, lorsque les modifications à la Loi entreront en vigueur.

## CHAPITRE VI – LE CONSEILLER EN ÉTHIQUE ET LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES LOBBYISTES

---

Dans la section du présent rapport portant sur les questions fondamentales, nous avons souscrit en principe aux dispositions du projet de loi C-43 proposant la création du poste de conseiller en éthique. Le conseiller en éthique serait habilité à élaborer un code de déontologie à l'intention des lobbyistes, à surveiller son application, à enquêter sur toute conduite douteuse et à faire rapport de ses conclusions au Parlement.

Les responsabilités et les pouvoirs, les rapports hiérarchiques et le mode de nomination du conseiller en éthique tels qu'ils sont proposés ont beaucoup retenu l'attention de nos témoins. Prenons d'abord les responsabilités du titulaire du poste. Il faut logiquement aborder l'étude des caractéristiques de ce poste pour apporter des précisions sur les pouvoirs, le mode de nomination et les rapports hiérarchiques indiqués en la circonstance.

### ***Responsabilités***

Les principales responsabilités que le projet de loi C-43 confierait au conseiller en éthique aux fins de l'application de la Loi seraient les suivantes :

- (1) élaboration d'un code de déontologie s'adressant aux lobbyistes, après consultation des personnes et organisations intéressées, et se rapportant aux divers types d'influence sur le gouvernement énumérés aux paragraphes 5(1), 6(1) et 7(1) du projet de loi;
- (2) application du code par l'exercice du pouvoir de faire enquête et de faire rapport des conclusions au Parlement.

Seuls les témoins qui s'opposaient en principe à l'intervention du gouvernement dans le secteur de l'éthique des lobbyistes ont remis en question ces responsabilités. Autrement, tous s'entendaient pour dire qu'un tel rôle englobe ces responsabilités presque par définition.

S'il est convenu que les responsabilités devant être confiées au conseiller en éthique traduisent la raison d'être de sa charge, il est toutefois une autre question, tout aussi importante, à envisager. Il faut en effet examiner les responsabilités du conseiller en éthique vis-à-vis des lobbyistes pour voir si elles cadrent avec les autres responsabilités rattachées au poste.

Les responsabilités que le projet de loi C-43 confierait au conseiller en éthique s'ajoutent aux pouvoirs qui seront exercés par suite des modifications apportées au *Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat*. L'article 5(1) de ce code en confie l'administration au conseiller en éthique et dispose que ce dernier est responsable de l'application des sanctions, sous la supervision générale du greffier du Conseil privé. À ce titre, le conseiller en éthique doit en

outre conseiller le premier ministre et les ministres sur des questions d'interprétation et sur la conduite à adopter pour ce qui est des conflits d'intérêts.

Comme le premier ministre l'a indiqué dans un communiqué, en juin 1994, la nomination du conseiller en éthique a pour but de renforcer et d'élargir la fonction consultation sur toutes les questions de déontologie au sein du gouvernement du Canada.

Plusieurs témoins se sont interrogés sur cet ensemble de responsabilités. Réfléchissant à l'envergure, à l'importance et aux pouvoirs de cette charge, M. Simon Reisman a déclaré ce qui suit : «En fait, ce conseiller en éthique va devoir être, sinon un dieu, du moins un demi-dieu...» (15:10). Il a ensuite exprimé des réserves sur les responsabilités consistant à conseiller à la fois le gouvernement et les lobbyistes : «Il est évident pour moi que ce sont des choses plutôt différentes...». Un autre témoin a même soutenu que le conseiller en éthique serait en situation de conflits d'intérêts.

La plupart des témoins n'ont pas semblé préoccupés par l'incompatibilité des responsabilités. C'est le cas notamment de M. Robert Boyle qui est extrêmement bien placé, vu son expérience comme sous-registraire général adjoint avant 1987 pour s'exprimer sur ce rôle (y compris les fonctions liées aux conflits d'intérêts dont devra s'acquitter le conseiller en éthique). À ses yeux, aucun problème de compatibilité ne se pose. Il est également utile de se rappeler que, lorsqu'il a présenté pour la première fois à la Chambre les initiatives proposées par le gouvernement en matière d'éthique, le premier ministre Chrétien a soutenu que la fusion de ces fonctions contribuerait au renforcement du rôle de surveillance et permettrait d'éviter les dédoublements de même que les coûts liés à la création de postes distincts. Cet argument a suscité l'appui immédiat du chef de l'Opposition officielle, M. Lucien Bouchard :

Nous sommes également tout à fait d'accord sur cette dynamique de regroupement des fonctions et des responsabilités du conseiller en éthique. Il me semble, en effet, que le gouvernement a raison de vouloir éviter la duplication et aussi de s'assurer d'une cohérence et d'une plus grande efficacité dans la mise en place des dispositifs qui vont assurer le respect des règles d'éthique, notamment en ce qui concerne les efforts des lobbyistes (*Débats*, 16 juin 1994, p. 5397).

Nous ne voyons pas comment la fusion des responsabilités concernant l'éthique des lobbyistes et des responsabilités liées aux conflits d'intérêts de la part des titulaires de charge publique pourrait constituer, en soi, un conflit d'intérêts. En fait, ces deux responsabilités sont tout à fait compatibles. Le conseiller en éthique s'occupe des questions internes au gouvernement, assujetties au Code régissant les conflits d'intérêt et également, conformément aux dispositions du projet de loi C-43, des questions de lobbying, mais vues de l'extérieur. En outre, l'utilité d'une mise en oeuvre coordonnée ressort clairement du fait qu'un nombre important de titulaires de charge publique se trouvent un emploi comme lobbyistes après leur départ de la fonction publique. Ils seraient simultanément assujettis aux dispositions relatives à l'après-mandat du code régissant les conflits d'intérêts ainsi qu'aux dispositions du code de déontologie des lobbyistes durant la période de transition. Pour être efficaces, les deux codes devraient être administrés de façon étroitement parallèle.

De façon générale, les Canadiens ne reprendront vraiment confiance en leur gouvernement que s'il réglemente la conduite des titulaires de charge publique et celle des lobbyistes. En fait, il faut donner à la prise des décisions relatives à cette question une dimension globale, en faisant appel aux divers intervenants,

notamment aux titulaires de charge publique, aux citoyens et aux lobbyistes. Il est tout à fait logique de confier la surveillance des deux groupes à un même fonctionnaire, qui serait ainsi en mesure de régler les problèmes systématiquement et de canaliser les ressources et les énergies là où elles seront le plus productives.

Le rapport Starr-Sharp, datant de mai 1984, avait recommandé que le service du sous-registraire général adjoint devienne une nouvelle entité, organe ou bureau doté d'un mandat plus clair, de pouvoirs plus étendus et d'une plus grande visibilité. Il avait également proposé de donner au responsable de ce nouveau service le titre de «conseiller en éthique». En juin 1994, le premier ministre a précisément créé le poste de conseiller en éthique pour atteindre ces objectifs, conseiller dont les responsabilités sont encore plus étendues, particulièrement dans le domaine de l'enregistrement des lobbyistes et du Code de conduite régissant ces derniers.

Nous soupçonnons que certaines des préoccupations formulées au sujet de la fusion des responsabilités découlent de la confusion à propos du rôle de conseiller auprès du premier ministre et des ministres. Plusieurs témoins semblaient imaginer des liens extrêmement étroits qui amèneraient inévitablement le conseiller en éthique à prendre part aux décisions du premier ministre.

Quoique d'excellentes raisons fonctionnelles justifient la création du nouveau poste, il importe à notre avis de reconnaître que l'un des défis qu'aurait à relever son titulaire consisterait à éviter de donner dans la prestation de conseils déontologiques débordant le cadre du code régissant les conflits d'intérêts ou de la LEL et de bien établir la distinction entre le rôle du conseiller en éthique à l'égard des lobbyistes et son rôle à l'égard des titulaires de charge publique.

Nous sommes confiants que M. Howard Wilson saura s'acquitter des fonctions de conseiller en éthique de manière à apaiser ces craintes. Par conséquent, en ce qui concerne les responsabilités du titulaire de cette charge, la Loi ne nécessite aucune modification immédiate, car cela sacrifierait inutilement les avantages qu'il y a à confier les deux responsabilités au même fonctionnaire. Si la population en vient un jour à douter de la neutralité du conseiller en éthique dans sa surveillance des lobbyistes, il sera alors indiqué de revoir la décision de combiner les responsabilités en matière de lobbying et de conflits d'intérêts. Par conséquent, nous appuyons :

**Les dispositions actuelles du projet de loi C-43 en ce qui regarde les responsabilités du conseiller en éthique.**

### **Pouvoirs**

Le projet de loi C-43 conférerait au conseiller en éthique les pouvoirs d'enquête d'une cour supérieure d'archives, dont celui d'assigner devant lui des témoins et de leur enjoindre de déposer et de produire des documents, y compris des documents établissant que le lobbyiste a reçu un paiement. En outre, le projet de loi l'habiliterait à faire prêter serment et à recueillir tout renseignement, qu'il soit ou non admissible en preuve devant un tribunal.

Ces pouvoirs permettraient au conseiller en éthique d'enquêter sur la conduite douteuse de lobbyistes dans le dessein d'appliquer la seule sanction envisagée par le projet de loi C-43 pour infraction au code de

déontologie des lobbyistes : un rapport présenté devant les deux Chambres du Parlement dans lequel il pourrait donner le détail des sommes en échange desquelles le lobbyiste visé aurait aidé un client à obtenir un contrat du gouvernement.

La création d'un poste auquel ces pouvoirs seraient rattachés dénoterait un changement marqué par rapport à la LEL, qui ne prévoit pas expressément la tenue d'enquêtes sur des lobbyistes (c'est à la GRC qu'il revient de décider si elle doit enquêter, si des accusations d'infraction à la Loi sont portées).

Aucun des témoins entendus n'a soutenu que les pouvoirs qui seraient conférés au conseiller en éthique sont excessifs. En fait, on s'est surtout demandé s'ils étaient assez vastes. Les témoins étaient notamment partagés quant à savoir si la sanction consistant à divulguer qu'il y a eu infraction au code de déontologie des lobbyistes serait assez sévère. M. Resnick, de l'Institut de relations gouvernementales du Canada, a avancé un argument selon lequel cette sanction suffit :

Si le conseiller en éthique mène une enquête et déclare dans le rapport qu'il rend public qu'il y a eu violation de la Loi ou du code, le marché mettra automatiquement ce contrevenant à l'écart (10:41).

De manière plus générale, selon le mémoire présenté par SAMCI :

Les pouvoirs conférés au conseiller en éthique par le projet de loi C-43 sont étendus et pertinents aux fins de la surveillance des activités des lobbyistes (mémoire, p. 6).

Un certain nombre de témoins ont dit préconiser des sanctions plus sévères. Même si leurs observations ont le plus souvent pris la forme d'arguments voulant que le code de déontologie ait le statut d'une loi et puisse être appliqué par les tribunaux, elles ont porté dans certains cas sur les pouvoirs d'exécution confiés au conseiller en éthique. M. Michael Atkinson, professeur à l'Université McMaster, s'est dit préoccupé par le fait qu'aucune autre sanction n'avait été prévue, outre les rapports du conseiller en éthique présentés au Parlement, et il s'est demandé s'il ne serait pas possible de trouver un moyen d'obliger les organisations à prendre des mesures contre des membres faisant l'objet d'un rapport du conseiller. M. Duff Conacher, de Démocratie en surveillance, a fait état des mêmes préoccupations :

Comme il n'a pas de pouvoirs d'enquête et d'exécution suffisants, il est un peu comme un agent de la circulation qui ne pourrait pas donner de contraventions (10:12).

Lorsque nous avons discuté de cette question, deux facteurs nous ont semblé déterminants. Premièrement, la LEL et les modifications proposées dans le projet de loi C-43 ne visent qu'un seul but, la divulgation aux Canadiens des renseignements concernant les activités de lobbying. Le conseiller en éthique, dont le projet de loi C-43 propose de créer le poste, incarnerait cette intention, car il informerait le Parlement des infractions au code de déontologie plutôt que de réglementer lui-même la profession. Ce principe sous-jacent reconnaît qu'en fin de compte, une population informée, représentée par un Parlement informé, peut mieux garantir l'intégrité du processus politique qu'une réglementation accrue, puisque le *Code criminel* couvre déjà le trafic d'influence et d'autres infractions criminelles du même type.

Deuxièmement, une certaine prudence s'impose du fait que, pour des raisons que nous énonçons ci-après, le code de déontologie n'aura pas force de loi. Les mesures qui pourraient être prises en vertu de celui-ci ne comporteront donc pas la protection contre les abus offerte par les tribunaux. Le fait de conférer

au conseiller en éthique les pouvoirs beaucoup plus vastes dont il aurait besoin pour faire respecter le code de déontologie nous obligerait à élaborer des mesures de sauvegarde et, bien sûr, à embaucher le personnel voulu pour les appliquer, ce qui entraînerait inévitablement une augmentation des coûts. Par contre, sans ces mesures de protection accrues, le fait d'étendre les pouvoirs du conseiller en éthique accroîtrait considérablement le risque d'abus. Par conséquent, nous souscrivons à :

**L'optique générale dans laquelle les pouvoirs du conseiller en éthique sont définis dans le projet de loi C-43.**

Nous constatons cependant que l'article 10.3 du projet de loi C-43, tel qu'il est actuellement libellé, laisserait le conseiller en éthique libre de faire enquête ou non lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne a commis une infraction au code de déontologie des lobbyistes. Étant donné qu'une application uniforme des dispositions jouera un rôle important dans la réalisation des objectifs de la Loi, nous croyons qu'une enquête devrait être obligatoire en pareil cas. Par conséquent, nous amendons le projet de loi C-43 :

**De manière que le conseiller en éthique «doive» faire enquête sur toute infraction éventuelle au code lorsque les conditions définies à l'article 10.3 sont réunies.**

Nous constatons en outre que le projet de loi C-43 ne précise pas le contenu des rapports que le conseiller en éthique serait tenu de rédiger pour le Parlement au sujet des infractions éventuelles au code de déontologie des lobbyistes. Il ne fait allusion qu'aux «conclusions» auxquelles le conseiller en éthique pourrait arriver, de sorte que le contenu des rapports pourrait s'y limiter. Étant donné que ces rapports constitueraient pour le public la seule source d'information au sujet des infractions éventuelles, nous croyons qu'il est important que mention y soit faite des preuves et des raisons qui ont motivé les conclusions du conseiller en éthique. Cette mesure législative n'atteindra ses objectifs fondamentaux que si les renseignements divulgués sont suffisants pour répondre aux importantes questions qui peuvent se poser à propos non seulement des conclusions du conseiller en éthique, mais aussi des activités réelles des lobbyistes et de la façon dont le conseiller en éthique en est arrivé à ses conclusions. Par conséquent nous amendons le paragraphe 10.4(1) du projet de loi C-43 :

**De manière que l'expression des «conclusions» de son enquête soit remplacée par «de toutes les conclusions de son enquête et des raisons motivant ces dernières».**

Nous avons soutenu, dans une partie précédente du présent rapport, qu'il n'est pas nécessaire, normalement, que les Canadiens connaissent le détail des honoraires, salaires et dépenses des lobbyistes. Les seules exceptions sont les rares occasions où ils dépensent de très grosses sommes ou entreprennent des campagnes de lobbying très coûteuses dont leurs clients doivent ensuite recouvrir le coût en augmentant les frais qu'ils exigent du gouvernement ou des consommateurs. Le versement d'honoraires conditionnels laisse supposer l'existence d'un lien direct entre ce pourquoi un lobbyiste est payé et la capacité de payer du client, et est donc susceptible de susciter la méfiance du public lorsque les sommes qui lui sont versées sont exceptionnellement élevées. En ce qui concerne les dépenses, le public a lieu de se préoccuper de leur ampleur lorsque les dépenses faites pour promouvoir un aspect d'une politique controversée excèdent à un point tel celles qui sont faites pour défendre l'autre aspect de la question que l'écart menace de fausser le débat public et la prise de décision.

Le paragraphe 10.4(2) du projet de loi C-43 conférerait au conseiller en éthique le pouvoir de faire rapport au Parlement des paiements reçus par un lobbyiste-conseil pour assurer à son client l'octroi d'un contrat du gouvernement dès qu'à ses yeux, l'intérêt public le justifierait. À notre avis, en élargissant la portée de ces dispositions, on permettrait d'assurer le genre de surveillance des honoraires et des dépenses des lobbyistes qui s'impose pour remédier aux problèmes relevés au cours de nos discussions.

Pour que ce soit possible, cependant, il est nécessaire que le paragraphe 10.4(2) permette au conseiller en éthique d'obtenir et de publier des renseignements sur les honoraires ou salaires versés aux lobbyistes pour quelque raison que ce soit, et non pas uniquement pour l'obtention de contrats du gouvernement ainsi que sur leurs dépenses. Il faut donc que le projet de loi habilite le conseiller en éthique à obtenir et à communiquer des renseignements sur les modalités de paiement, y compris le versement d'honoraires conditionnels, lorsqu'il estime que l'intérêt public le justifie. Par conséquent, nous amendons le paragraphe 10.4(2) du projet de loi C-43 :

**De manière que le conseiller en éthique soit habilité à exiger et à publier dans son rapport d'enquête des renseignements sur les honoraires et les dépenses des lobbyistes, lorsqu'il estime que l'intérêt public le justifie.**

### *Mode de nomination et rapports hiérarchiques*

Le projet de loi C-43 dispose que le conseiller en éthique sera nommé par le gouverneur en conseil (c'est-à-dire par le gouvernement). Pour ce qui est des fonctions définies dans le projet de loi C-43, le conseiller en éthique relèverait du régistraire général. Ainsi, le conseiller en éthique rédigerait, de concert avec le directeur de l'enregistrement, un rapport annuel sur l'administration du registre et du code de déontologie des lobbyistes aux fins de présentation au ministre. Le conseiller en éthique s'acquitterait de ses autres fonctions (liées aux conflits d'intérêts) sous la direction générale du greffier du Conseil privé, lequel relève du premier ministre.

Les avis des témoins étaient très partagés quant à savoir qui devrait nommer le conseiller en éthique et de qui ce dernier devrait relever. Certains ont soutenu que sa nomination par le gouvernement compromettait sa neutralité. Démocratie en surveillance, par exemple, a proposé que le conseiller en éthique soit remplacé par une commission d'éthique indépendante, nommée par le Parlement et relevant de celui-ci (10:15). Ou alors, toujours selon Démocratie en surveillance, le poste devrait être modelé sur celui du vérificateur général, qui rend compte directement au Parlement. M<sup>me</sup> Nancy Riche, du Congrès du travail du Canada, a souscrit à cette façon de voir :

Pour nous, c'est là l'élément essentiel (la transparence des activités) de l'enregistrement des lobbyistes. C'est dans cette perspective que nous désirerions que le conseiller en éthique soit nommé par le Parlement et rende des comptes au Parlement (6:12).

M. Pross, professeur à l'Université Dalhousie, a comparé la situation dans laquelle se trouve le gouvernement pour ce qui est du lobbying à celle dans laquelle il s'est déjà trouvé concernant la dotation en personnel des postes de la fonction publique, et il a comparé les avantages d'une commission d'éthique autonome à ceux de la Commission de la fonction publique :

Il est possible qu'un conseiller en éthique nommé par le Parlement remplisse une fonction similaire, libérant ainsi le gouvernement du fardeau des demandes de faveur spéciale et de l'embarras dans lequel le place l'obligation d'expliquer les écarts de conduite de ministres et de partisans (8:29).

En revanche, bon nombre de nos témoins n'ont fait aucune réserve sur le mode de nomination et les rapports hiérarchiques proposés, et un certain nombre d'entre eux ont souligné leur pertinence. Un argument de taille voulait qu'à l'intérieur de notre modèle de gouvernement inspiré de celui de Westminster, ce soit le premier ministre qui soit en définitive responsable de la conduite des titulaires d'une charge publique, et que la nomination par le Parlement d'un haut fonctionnaire ayant des responsabilités en la matière pourrait rompre cette chaîne de responsabilité. Ainsi, pour reprendre les propos de M. Michael Atkinson, professeur à l'Université McMaster :

Cependant, en dernière analyse, il faudrait modifier le système parlementaire pour faire en sorte que le premier ministre n'ait pas à rendre la décision de démettre ses ministres de leurs fonctions. . . Je vous demande instamment de ne pas envisager d'apporter à la Loi des modifications qui iraient à l'encontre de ce principe (14:18).

Bon nombre des témoignages entendus ont semblé porter davantage sur le rôle du conseiller en éthique comme conseiller du premier ministre que sur son rôle de conseiller des lobbyistes. Si ce double rôle est confié à un seul et même haut fonctionnaire, ces considérations revêtent bien sûr de l'importance, et nous sommes d'accord avec M. Robert Boyle, sous-registraire général adjoint à la retraite, pour dire que ce serait une anomalie qu'un haut fonctionnaire conseille le premier ministre sur des questions délicates tout en étant nommé par le Parlement à qui il aurait des comptes à rendre.

Nous ne croyons pas que les fonctions du conseiller en éthique exigent une impartialité et un bon jugement différant radicalement de ce que supposent maintes autres fonctions dont s'acquittent actuellement, à la satisfaction apparente du public, des membres de la fonction publique.

Ainsi, nous n'avons plus qu'une légère réserve à formuler au sujet des dispositions relatives au mode de nomination et aux rapports du conseiller en éthique. En effet, le fait que le rapport annuel du conseiller en éthique et celui du directeur de l'enregistrement seraient fusionnés en un seul pourrait empêcher le public de percevoir le rôle et les fonctions du conseiller en éthique comme distincts de ceux du directeur. Par conséquent, nous amendons le projet de loi C-43 de manière :

**Qu'il prévoie le dépôt de rapports annuels distincts par le conseiller en éthique et le directeur de l'enregistrement, tout en souscrivant par ailleurs aux dispositions relatives au mode de nomination et aux rapports hiérarchiques du conseiller en éthique.**

### *Le code*

Le projet de loi C-43 confère au conseiller en éthique le mandat d'élaborer un code de déontologie en consultant les personnes et les organisations intéressées. Au cours de nos audiences, diverses questions ont été soulevées au sujet du statut légal de ce code, de son contenu et du processus qui guiderait son élaboration.

### a. Statut et contenu

L'aspect du code qui a le plus retenu l'attention durant nos audiences est le statut légal proposé par le projet de loi C-43. Les avis étaient très partagés quant à savoir si le code devrait consister en une série de prescriptions dont la violation n'entraînerait qu'une publicité négative, à l'égard du contrevenant comme le propose le projet de loi C-43, ou en un instrument réglementaire comportant des infractions punissables par les tribunaux de la même manière que d'autres infractions au *Code criminel*.

Ceux qui, comme les représentants de Démocratie en surveillance, sont en faveur de la deuxième approche ont soutenu que le code proposé dans le projet de loi C-43 serait essentiellement «inoffensif» et que la possibilité d'une publicité négative ne suffirait pas à elle seule à le faire respecter.

La plupart des témoins nous ont toutefois conseillé une certaine prudence à cet égard et ont opté pour une approche graduelle qui comporterait l'élaboration d'un code et l'acquisition d'une certaine expérience de son application, après quoi l'on pourrait se demander s'il conviendrait de lui conférer le statut d'une loi. Une telle approche a été recommandée en raison notamment des craintes que suscite l'octroi du statut de loi à un texte réglementaire qui n'a pas encore été rédigé. Selon M. Simon Reisman : «La nécessité de rendre exécutoire le code de déontologie dépend vraiment de son contenu» (15:9).

Comme nous l'a indiqué un représentant de la *Public Affairs Association*, le *Code criminel* prévoit déjà des sanctions en cas d'infractions comme la corruption et le trafic d'influence (10:26). Les représentants de la Société canadienne de directeurs d'association se sont aussi dits préoccupés par le fait que, si un code de ce genre réglementait une profession, il risquerait d'empiéter sur les compétences provinciales.

Plusieurs témoins ont laissé entendre en des termes plus généraux que le fait d'insister sur les sanctions et l'observation ne favorise pas de façon n'incite pas miraculeusement les gens à adapter une conduite acceptable. M. Brian Grainger, de *Grainger and Associates*, nous a fait part de sa vaste expérience des pratiques américaines, lesquelles ont donné lieu à un code déontologique détaillé de 200 pages à l'intention des fonctionnaires et à un programme d'application faisant appel à quelque 100 employés à temps plein. Voici ce qu'il pense des résultats obtenus :

À l'heure actuelle, rien ne prouve vraiment qu'un code fondé sur l'observation soit le seul type de code susceptible d'amener les gens à adopter un comportement respectueux de l'éthique. Lorsque ce type de code existe, on en respecte souvent les aspects techniques, mais cela ne signifie pas nécessairement que les comportements changent (14:5).

En résumé, nous ne pensons pas qu'un code axé sur la définition des infractions et des peines s'impose pour le moment. Les préoccupations que nos témoins nous ont exposées nous en ont convaincus. De manière générale, le code envisagé dans le projet de loi C-43 cadre avec l'approche du lobbying adoptée ailleurs dans ce texte législatif : il déboucherait sur la dénonciation de toute conduite douteuse plutôt que sur des sanctions directes, et le public, ses représentants et les employeurs éventuels des lobbyistes seront ainsi libres de réagir en fonction des circonstances.

Nous craignons de plus que, si nous amendions le projet de loi C-43 pour que le code ait force de loi, on ait tendance à en restreindre le contenu aux infractions dont la preuve pourrait être faite devant les tribunaux, ce qui risquerait d'empêcher l'adoption de dispositions faisant davantage appel au jugement et qui

pourraient s'avérer nécessaires pour définir en quoi consiste un comportement acceptable de la part des lobbyistes. Il serait préférable, selon nous, d'établir un code qui énonce des normes répondant aux attentes du public quant à la façon dont les divers types de lobbyistes devraient se comporter, et de laisser au comité parlementaire qui fera un examen exhaustif de la Loi dans quatre ans le soin de déterminer si le fait de faire du code un texte réglementaire le rendrait plus efficace. C'est là l'approche adoptée dans le projet de loi C-43. Par conséquent, nous appuyons :

**Les dispositions du projet de loi C-43 relatives au statut et au contenu du code de déontologie des lobbyistes.**

En ce qui concerne le code, la seule disposition du projet de loi à laquelle nous proposons un amendement a trait à la nécessité d'obliger explicitement les lobbyistes à s'y conformer. Comme l'honorable John Manley, ministre de l'Industrie, nous l'a signalé lors de sa comparution au début de nos audiences, en l'absence d'une telle disposition, les lobbyistes pourraient ne pas reconnaître l'obligation de s'y conformer, ou du moins le prétendre. Par conséquent, nous amendons le projet de loi C-43 de manière :

**Qu'il précise que les lobbyistes devront se conformer au code de déontologie lorsqu'il aura été publié dans la *Gazette du Canada*.**

**b. Examen du code par le Parlement**

Le projet de loi C-43 obligerait le conseiller en éthique à consulter les personnes et les organisations qu'il estime intéressées par l'objet du code. Un certain nombre de témoins ont applaudi à cette disposition, et nous croyons que les lobbyistes souscrivent dans l'ensemble à l'idée de participer à l'élaboration d'un code.

Nous applaudissons nous aussi à l'inclusion d'une disposition sur la consultation. Celle-ci reconnaît que les objectifs du projet de loi ne seront atteints que grâce à une collaboration entre le gouvernement, les lobbyistes et d'autres personnes ou organisations, et témoigne d'un intérêt partagé pour des mesures efficaces répondant aux préoccupations du public à propos de la place du lobbying dans le processus politique. Elle reflète également une approche du gouvernement fondée sur la consultation, laquelle profitera à tous les Canadiens.

Notre seule inquiétude a trait à l'absence d'un rôle précis pour le Parlement dans ce processus. Nous avons soutenu tout au long du présent rapport que la LEL présente un intérêt particulier pour les parlementaires puisqu'elle reflète leur rôle comme facteur d'équilibre face à la représentation assurée par les lobbyistes. Selon nous, ce rôle justifie clairement la participation du Parlement à l'examen d'un projet de code de déontologie, avant sa publication dans la *Gazette du Canada*. L'intervention du Parlement à ce stade garantirait un examen public visant à déterminer si le code répond aux attentes de la population et s'il sert l'intérêt commun. Un tel examen est important afin que le processus d'élaboration d'un code de déontologie pour les lobbyistes favorise en lui-même la confiance du public dans le gouvernement et témoigne de l'ouverture que la Loi favorise à d'autres égards. Par conséquent, nous amendons le paragraphe 10.2(2) du projet de loi C-43 de manière :

**Que le conseiller en éthique soumette un projet de code à l'examen et à l'approbation du Comité permanent de l'industrie de la Chambre des communes, avant la publication du code dans la *Gazette du Canada*.**

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la nomination d'un conseiller en éthique ayant pour mandat d'élaborer un code de déontologie pour les lobbyistes représenterait un changement important par rapport au statu quo et une amélioration importante par rapport à des propositions antérieures concernant le lobbying. Reconnaissant que le lobbying ne constitue qu'un aspect du processus politique, et que le rétablissement de la confiance du public dans le gouvernement exige la prise de mesures concrètes également dans d'autres secteurs, nous ne croyons pas que le renforcement des normes devrait être limité aux lobbyistes. Par conséquent, nous applaudissons à l'engagement pris par le premier ministre Chrétien, qui a défini les mesures relatives à l'intégrité du gouvernement devant la Chambre le 16 juin 1994 et a annoncé la création d'un comité parlementaire chargé d'élaborer un code de déontologie pour les députés et sénateurs. Pour bien marquer notre appui, nous recommandons :

**Qu'un comité mixte du Sénat et de la Chambre des communes chargé d'élaborer un code de déontologie pour les députés et sénateurs soit mis sur pied immédiatement.**

## CHAPITRE VII – AUTRES QUESTIONS

---

Durant nos audiences, nous avons aussi réservé plusieurs questions non comprises dans les grands sujets traités dans les chapitres précédents. Nous les examinons ci-après.

### *La déductibilité des dépenses de lobbying*

Une entreprise qui retient les services d'un lobbyiste ou d'une firme de lobbyistes peut en déduire les coûts à titre de dépenses d'entreprise pour les fins de l'impôt sur le revenu (bien que la *Loi de l'impôt sur le revenu* ne fasse pas explicitement mention des dépenses de lobbying).

Aux États-Unis, la déduction des dépenses de lobbying en tant que dépenses d'entreprise pour les fins de l'impôt sur le revenu vient d'être pour ainsi dire supprimée, et certains sont d'avis qu'on devrait en faire autant au niveau fédéral au Canada. Les partisans de cette mesure estiment en effet que les contribuables canadiens — dont la plupart n'ont pas eux-mêmes les moyens d'embaucher un lobbyiste — subventionnent les activités de lobbyisme des entreprises, ce qui est d'autant plus inacceptable que ces activités, lorsqu'elles portent fruit, ont souvent pour effet d'infléchir l'affectation des ressources publiques. Or, il importe de rappeler que le gros de ces ressources provient des impôts que paient les Canadiens.

À première vue, comme c'était le cas de plusieurs autres questions portées à l'attention du Comité, il apparaît tout à fait logique de supprimer la déductibilité des dépenses de lobbying. Nous convenons qu'il n'y a pas de raison que les Canadiens paient la note des entreprises qui embauchent des lobbyistes, et ce, pour les raisons exposées plus haut. Mais après avoir mûrement réfléchi, on se rend compte que cette décision pourrait avoir des conséquences fâcheuses que n'avaient peut-être pas prévues ses partisans.

La *Loi de l'impôt sur le revenu* repose sur le principe que, dans le cas des entreprises, l'impôt frappe les bénéfices, lesquels sont déterminés après soustraction des dépenses du revenu net. La plupart des gens conviendraient que c'est logique . . . et juste. Mais si les entreprises ne pouvaient plus déduire leurs dépenses de lobbying, cela reviendrait à leur demander d'ajouter le montant de ces dépenses à leurs bénéfices, ce qui contreviendrait à l'un des principes fondamentaux du régime fiscal.

Une telle modification du régime fiscal se justifierait peut-être si l'on pouvait démontrer que les dépenses de lobbying ne sont pas des dépenses d'entreprise légitimes. Or, pratiquement aucun des témoins entendus n'a prétendu que le lobbying était une activité illégitime ou que les entreprises ne devraient pas embaucher de lobbyistes. En fait, la plupart des témoins ont convenu que les lobbyistes ont un rôle utile — et nécessaire — à jouer dans la mesure où ils facilitent le dialogue entre l'administration publique et le secteur privé.

Il importe aussi de se demander qui serait le plus touché si les dépenses de lobbying n'étaient plus déductibles. Les tenants de cette solution pensent peut-être surtout aux grandes sociétés, mais ce sont précisément celles-là qui ont les moyens de se doter de services internes de lobbying : la décision ne les

toucherait donc pas. Ce sont en fait les petites et moyennes entreprises qui seraient le plus affectées. Or, vu notre position de Sous-comité du Comité permanent de l'industrie, nous sommes très conscients de l'importance des PME dans l'économie canadienne, un sujet dont le Comité a récemment traité<sup>8</sup>. Ces entreprises, qui comptent moins de 100 employés chacune, représentaient 99,5 p. 100 des entreprises canadiennes en 1991 et jouent un rôle important dans l'économie du pays sur le plan de la création d'emplois et de la croissance économique. Rares sont celles qui emploient quelqu'un à plein temps pour traiter avec le gouvernement; la plupart n'en ont tout simplement pas les moyens. Elles se contentent de retenir les services d'un lobbyiste-conseil quand elles en ont besoin. Et cela, elles peuvent se le permettre parce qu'elles peuvent en déduire la dépense. La suppression de la déductibilité des dépenses de lobbying aurait des conséquences extrêmement fâcheuses sur un élément essentiel de notre économie : le secteur des PME.

Un témoin a affirmé que la suppression de la déductibilité des dépenses de lobbying assurerait à point nommé des rentrées additionnelles dans les coffres de l'État et contribuerait ainsi à réduire le déficit, mais il a été incapable de dire exactement le montant des dépenses fiscales que cette disposition représente actuellement pour le gouvernement. Or, sans ces chiffres, il est bien difficile de vérifier si la suppression de la déductibilité des dépenses de lobbying rapporterait autant qu'on le prétend. Au demeurant, on a des raisons de croire que les coûts administratifs qu'entraînerait une telle modification du régime fiscal dépasseraient les avantages qu'on pourrait en tirer. C'est précisément d'ailleurs, ce que faisait ressortir le sous-ministre adjoint des Finances (Direction de la politique de l'impôt), M. Kevin Dancey, dans une lettre adressée au conseiller en éthique, dont copie a été remise au Comité :

L'élimination partielle ou totale de la déduction des dépenses de lobbying, exigerait l'adoption de mesures législatives complexes et détaillées, coûteuses à administrer et à observer. Il pourrait en particulier être difficile de distinguer les dépenses qui ne seraient plus déductibles de celles qui le demeuraient.

Comme beaucoup d'autres idées qui paraissent bonnes à première vue, l'abolition de la déductibilité des dépenses de lobbying ne résiste pas à l'analyse. Après avoir longuement réfléchi à la question et en avoir abondamment discuté, le Comité a décidé de ne pas recommander de modification du régime fiscal pour les dépenses de lobbying.

### *Examen de la Loi par le Parlement*

Le projet de loi C-43 porte que la LEL, y compris les modifications qui y sont apportées par le projet de loi C-43, sera soumise à l'examen d'un comité parlementaire dans quatre ans.

Nous estimons judicieux de prévoir un tel examen, d'autant plus que la législation concernant les lobbyistes revêt dans une certaine mesure un caractère expérimental et que les relations entre les lobbyistes et le gouvernement sont en constante évolution. La démarche suivie dans le projet de loi à l'égard de la réglementation des lobbyistes (divulgation de renseignements détaillés par tous les lobbyistes, code de déontologie et conseiller en éthique) se démarque sensiblement de la loi actuelle. Il serait donc opportun de demander aux législateurs de faire le point après que les nouvelles dispositions auront été appliquées pendant un certain temps, pour vérifier si les résultats sont conformes aux attentes.

8

Canada, Chambre des communes, Comité permanent de l'industrie, *Pour financer le succès de la PME*, octobre 1994.

En fixant la période à quatre ans, on s'assurerait que l'examen de la Loi aurait lieu après les prochaines élections générales et qu'il refléterait les vues du Parlement nouvellement élu sans engagement à cet égard. Et c'est dans ce contexte que l'examen a les meilleures chances d'être utile. Par conséquent, nous souscrivons :

**Aux dispositions du projet de loi C-43 relatives à l'examen de la Loi par le Parlement.**

***Évaluation du programme***

La nature de la mesure législative et des contraintes financières du gouvernement permet de déterminer l'un des enjeux importants du prochain examen de la LEL : la loi modifiée est-elle rentable et la valeur des renseignements divulgués aux contribuables est-elle suffisante pour justifier les coûts du service d'enregistrement?

Dans la fonction publique, on a normalement recours à des évaluations de programme dans le cadre desquelles on collige et analyse des données afin de vérifier dans quelle mesure les programmes permettent d'atteindre les objectifs visés, combien ils coûtent et quels sont leurs avantages. Nous pensons donc qu'une évaluation de programme portant sur les activités prévues dans la Loi permettrait de rassembler des informations utiles à l'examen de la Loi par le Parlement qui aura lieu dans quatre ans, particulièrement en ce qui concerne les questions d'optimisation des ressources. C'est donc avec satisfaction que nous avons appris de fonctionnaires du Ministère que le programme fera automatiquement l'objet d'une évaluation.

## CHAPITRE VIII – CONCLUSION

---

Comme le montrent les faits constatés par plusieurs comités parlementaires successifs, le lobbying n'est pas près de disparaître. Il est donc impératif de dissiper les inquiétudes qui subsistent quant au rôle du lobbyiste dans notre régime politique, faute de quoi elles continueront d'instiller un climat de méfiance qui risque de nous diviser et de miner la santé de notre démocratie.

Le projet de loi C-43 tel qu'il nous a été renvoyé aurait grandement contribué à dissiper les appréhensions de la population au sujet du lobbying. Nous estimons que les amendements que nous proposons, conjugués aux recommandations contenues dans le présent rapport, vont améliorer notamment l'apport du projet de loi à cet égard. Les Canadiens, y compris leurs représentants au Parlement, disposeront des renseignements dont ils ont besoin sur le lobbying, et les lobbyistes bénéficieront de normes de conduite claires. À notre avis, ces deux éléments devraient contribuer de façon déterminante à restaurer la confiance de la population dans le gouvernement.

En terminant, nous tenons cependant à faire remarquer que le lobbying n'est qu'un des éléments à étudier dans la vaste entreprise de restauration de la confiance du public dans le gouvernement. Le projet de loi C-43 a un rôle utile à jouer, mais il ne faut y voir qu'une étape dans une série d'actions concourant à la réalisation d'un objectif plus vaste. Nous espérons que ceux qui s'inspireront de nos travaux, aujourd'hui ou demain, garderont en mémoire cette remarque d'un des derniers témoins entendus, M. J. Richard Finlay, président de *J. Richard Finlay & Partners* :

[. . .] il était urgent d'agir pour rétablir la confiance du public dans la politique. Mais ce n'est qu'un début (18:33).

## DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité prie le gouvernement de déposer une réponse globale au présent Rapport au plus tard cent cinquante (150) jours suivant sa présentation.

Un exemplaire des procès-verbaux et témoignages pertinents (*fascicules nos 1 à 20, qui comprend le présent rapport*) est déposé.

Respectueusement soumis,  
*Le président,*

PAUL ZED

## ANNEXE A

# Opinion dissidente du Bloc québécois sur le projet de loi C-43 (Loi sur l'enregistrement des lobbyistes)

---

### INTRODUCTION

Le Bloc québécois a entrepris l'étude du projet de loi C-43 dans un esprit constructif. Il lui apparaît primordial que cesse toute malversation ou, encore, toute allégation de malversations entourant la gestion des affaires de l'État. Pour ce faire, les politiques publiques doivent être dessinées, discutées, débattues, influencées, modifiées et, par-dessus tout, décidées au vu et au su de toute la population.

Les institutions démocratiques font actuellement face à une crise de confiance chez la population. Jamais dans la courte histoire de notre démocratie, les dirigeants publics n'ont été perçus avec autant de cynisme de la part de leurs électeurs. Tous s'entendent sur la nécessité de rétablir un lien de confiance entre les gouvernements et la population.

Lors de la dernière élection fédérale, le Parti libéral du Canada avait contracté l'engagement de réformer les institutions de manière à rendre leur fonctionnement plus transparent. D'ailleurs, le livre rouge du Parti libéral soulignait que : «L'intégrité du gouvernement est mise en cause chaque fois que la population a le sentiment que les lobbies déterminent les politiques de l'État en exerçant une influence démesurée dans les coulisses» (*Livre rouge du Parti libéral du Canada*, p.90). Malheureusement, une fois au pouvoir, le gouvernement Chrétien a considérablement dilué ses engagements. Pareille volte-face soulève dans l'esprit de la population un questionnement légitime sur le réel désir du gouvernement libéral de légiférer dans la profession des «marchands d'influence».

Entre les engagements électoraux et la concrétisation législative, force nous est de constater que les lobbyistes ont sans aucun doute dicté la version finale du projet de loi C-43 et la palinodie des libéraux qui en résulte.

Le Bloc québécois est d'avis que pour rétablir l'intégrité de nos institutions démocratiques, il faut d'abord que cessent les engagements stériles qui leurrent les électeurs. Il faut également que l'administration des affaires de l'État soit la plus transparente possible, de manière à éliminer les zones grises et à assurer à la population que les décisions en matière de politiques publiques reflètent les intérêts généraux de la population et non ceux de lobbies puissants.

Tous conviennent de la nécessité de mettre fin à la crise de confiance que la population vit par rapport à ses institutions. Pourtant, après seulement 15 mois de pouvoir, le dossier du gouvernement Chrétien en matière de transparence est déjà chargé. On se rappellera que le 26 septembre 1994, la *Presse canadienne*

faisait état de documents obtenus en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* qui démontraient que les lobbyistes avaient multiplié les rencontres dans les mois qui ont précédé la présentation du projet de loi C-43 et que d'autres avaient promis d'intenter des poursuites judiciaires si la nouvelle loi les contraignait à divulguer leurs relations politiques. Dans ce cas, comme dans plusieurs autres malheureusement, le manque de transparence a empêché la population de connaître l'étendue et la nature des démarches de lobbies relativement au C-43 avant que la nouvelle n'éclate dans les médias. Le titre que le quotidien *La Presse* a donné à cet article était fort éloquent : «*Les lobbyistes ont repoussé avec succès le carcan qu'Ottawa voulait leur imposer*». Drôle de situation : les lobbyistes ont réussi à influencer la loi qui devait limiter leur influence. Devant pareilles conclusions, le besoin de transparence n'a jamais été aussi criant.

La population se souvient des promesses et du livre rouge. M. Duff Conacher, Coordonnateur de démocratie en surveillance rappelle ce qui suit aux libéraux : «Nous souhaitons vous rappeler ces promesses et cette exigence. Nous espérons que vous allez non seulement saisir l'occasion que vous avez, mais aussi contribuer au respect de ces promesses et de cette exigence à l'occasion de vos délibérations sur le projet de loi C-43».

«Il faut aussi se souvenir de tout l'historique législatif. Le Comité Cooper et le Comité Holtmann vous ont précédés. Tous deux ont proposé des mesures qui allaient plus loin que celles du projet de loi C-43». (10:18)

Ceci dit, le projet de loi C-43 tel que présenté par le ministre de l'Industrie apporte certaines améliorations au régime d'encadrement des lobbyistes. Toutefois, les engagements du Livre rouge ont été fortement dilués et le C-43, dans sa forme actuelle, n'est pas susceptible de prévenir des événements troublants comme ceux entourant la privatisation de l'aéroport *Pearson* ou, encore, l'*«affaire Dupuy»*. Pire, de l'aveu même de M. Mitchell Sharp (conseiller principal auprès du premier ministre sur les questions reliées à l'éthique), même si la loi découlant du projet de loi C-43 avait été en vigueur au moment des pourparlers de la privatisation des terminaux 1 et 2 de l'aéroport *Pearson*, le public n'aurait rien appris de plus (référence au témoignage de M. Sharp (3:25 et 3:26) et d'autres témoins ont confirmé ces dires).

Dans ces circonstances, le Bloc québécois n'a d'autre choix que de présenter cette opinion dissidente au rapport majoritaire, dans le seul but de bonifier le régime actuel. En effet, le rapport majoritaire des députés ministériels fait preuve de timidité dans sa volonté d'encadrer les activités des lobbyistes et d'assurer la plus grande transparence possible dans la gestion des affaires de l'État. Le Bloc québécois ne saurait être frileux à cet égard puisque les questions de l'intégrité des institutions démocratiques et de la confiance des citoyens dans ses dirigeants sont fondamentales et ne doivent pas appeler au compromis. En fait, nous ne faisons que demander au gouvernement fédéral de respecter son propre engagement formulé en juin dernier alors que le premier ministre déclarait que les mesures relatives à la transparence — incluant le projet de loi C-43 — visent : «à donner à l'administration fédérale une transparence sans précédent».

#### A. *Le Conseiller à l'éthique*

La récente *«affaire Dupuy»* — l'affaire de la lettre de support à une demande de permis que le ministre du Patrimoine canadien a fait parvenir au CRTC, un organisme supposément indépendant et placé sous sa responsabilité — a mis en lumière les lacunes du projet de loi C-43 relativement au Conseiller à l'éthique.

On se rappelle que le premier ministre avait attendu plus de 3 semaines pour demander l'avis du Conseiller relativement à cet épineux dossier. D'une part, en tardant autant et en ne le consultant qu'à la dernière minute, une fois sa décision prise, le premier ministre a démontré le peu d'importance qu'il accorde à ce conseiller. D'autre part, le fait que le premier ministre ait refusé d'indiquer à la Chambre des communes le contenu de la recommandation qui lui a été faite, démontre amplement que le Conseiller à l'éthique ne jouit pas de l'indépendance nécessaire pour assumer un rôle aussi fondamental que celui du «chien de garde» de la transparence de l'administration fédérale.

Le premier ministre Chrétien a simplement voulu se doter d'un conseiller supplémentaire. La nomination n'est donc qu'un leurre destiné à donner l'impression à la population que le gouvernement bouge et prend des mesures concrètes et réelles pour restaurer l'intégrité de nos institutions. Dans les faits, le conseiller ne mène que des enquêtes secrètes et ne se rapporte qu'au premier ministre. **Or, pour le Bloc québécois, l'éthique, la transparence et la confiance des citoyens dans les institutions démocratiques et dans la gestion des affaires de l'État ne sont pas des questions qui appartiennent à un parti politique, à un gouvernement ou à un premier ministre, mais bien aux institutions démocratiques — la Chambre des communes — et aux représentants légitimes du peuple.**

À cet égard, l'un des témoins vedettes du gouvernement, M. Simon Reisman, président de Ranger Oil Limited, est venu corroborer l'approche du Bloc québécois en ces termes :

«Si nous voulons adopter un code de déontologie pour réglementer le comportement des lobbyistes, il faut que nous le fassions, dans la mesure du possible, en dehors de considérations d'ordre politique. Je pense qu'une bonne façon de le faire consisterait à faire nommer le Conseiller en éthique par le Parlement plutôt que par le gouvernement au pouvoir.

Ainsi, on a plus de chance d'avoir un agent plus objectif. S'il est nommé par le Parlement, il doit rendre des comptes au Parlement — c'est du moins ce que nous recommandons.» (15:9)

«( . . . ) Il y a aussi une autre raison pour laquelle il devrait, à mon avis, relever du Parlement et être comptable devant le Parlement( . . . ) »

«Ainsi, nous avons des députés démocratiquement élus qui ont pour tâche de légiférer et d'exercer un droit de regard sur notre législation, ce sont eux qui sont les mieux placés dans notre régime démocratique pour veiller à prévenir les abus de pouvoir. Le conseiller en éthique sera sans contredit un personnage très puissant.» (15:10)

De plus, nous partageons l'avis de M. Reisman qui déclarait lors de sa comparution : «En fait, ce Conseiller en éthique va devoir être, sinon un dieu, du moins un demi-dieu . . . » (15:10). C'est pourquoi le **Bloc québécois recommande que le Conseiller à l'éthique soit nommé par le Parlement, qu'il soit nommé pour sept ans (poste inamovible), que sa révocation ne puisse être faite par le Gouverneur en conseil que sur adresse de la Chambre des communes et que son mandat soit renouvelable pour des périodes d'au plus sept ans chacune.**

Évidemment, un Conseiller à l'éthique parfaitement indépendant qui doit rendre des comptes au Parlement **doit par conséquent tenir des enquêtes publiques et faire rapport à la fois des démarches, des conclusions et des raisons qui motivent ces conclusions à la Chambre des communes.**

Enfin, le Bloc québécois est également préoccupé par l'absence de pouvoirs d'exécution confiés au Conseiller à l'éthique par le projet de loi C-43. À cet égard, nous craignons, à l'instar de M. Duff Conacher de «Démocratie en surveillance», que le Conseiller ne soit : «[qu']un agent de la circulation qui ne pourrait pas donner de contraventions. (10:12)

### ***B. Les catégories de lobbyistes***

Le rapport *Holtmann* de juin 1993 est à la base des engagements électoraux du Parti libéral du Canada en ce qui a trait au lobbying et à la transparence. Celui-ci recommandait que l'on abolisse la distinction entre les lobbyistes qui oeuvrent au sein de cabinets et ceux qui sont salariés de personnes morales (par exemple, un vice-président aux affaires publiques d'une compagnie). Le Comité — incluant les députés libéraux qui y siégeaient — estimait que les lobbyistes : «. . .s'acquittent de bon nombre de mêmes fonctions. . .» (*Rapport Holtmann*, p.11) rendant ainsi toute distinction superflue. De plus, ce rapport a conclu que pareille élimination contribuerait considérablement à la transparence dans la gestion des affaires de l'État.

Des témoins sont venus affirmer aux membres du sous-comité étudiant le projet de loi C-43 qu'un lobbyiste était un lobbyiste, qu'il soit de la première, deuxième ou troisième catégorie. (10:11, 15:8, 15:28, 18:15).

Devant la clarté de ce constat et l'importance de l'objectif poursuivi dans le projet de loi, le Bloc québécois a du mal à s'expliquer que le gouvernement n'y ait pas donné suite au moment du dépôt du projet de loi. D'autant plus que le Comité Holtmann a conclu que pareille mesure ne devrait pas nuire à la simplicité administrative. **Le Bloc québécois recommande donc que les catégories de «lobbyistes» soient fondues en une seule et que les lobbyistes soient tous soumis aux mêmes règles de divulgation de renseignements.**

Le Bloc québécois s'explique mal le recul des libéraux par rapport à leur propre engagement du Livre rouge. Pire, les libéraux refusent même que tous les lobbyistes «professionnels» (lobbyistes-conseils et lobbyistes-salariés), c'est-à-dire ceux qui influencent le gouvernement pour des objectifs essentiellement économiques soient tous soumis aux mêmes règles de divulgation. D'ailleurs, soulignons à cet égard que le Sous-comité a refusé de nombreux compromis allant en ce sens pour plutôt préférer le statu quo.

### ***C. Obligation de divulgation***

Le scandale de l'aéroport Pearson de Toronto a amplement démontré le laxisme des règles actuelles de divulgation. On se rappellera que le contrat de privatisation a été signé en pleine campagne électorale fédérale en 1993 et qu'une enquête fut instituée pour faire la lumière sur cette transaction. Le rapport Nixon fut remis au gouvernement le 29 novembre 1993 et faisait état de malversations de la part de lobbyistes, de fonctionnaires et d'adjoints politiques. Cependant, le rapport soulève plusieurs autres questions auxquelles nous n'avons pas obtenu de réponse : qui sont les lobbyistes qui ont manqué à l'éthique la plus élémentaire, quand ces événements se sont-ils produits, en quoi ont-ils agi soit illégalement, soit illégitimement et qui sont les fonctionnaires et les membres du personnel politique qui ont été trop loin dans ce dossier? Le gouvernement libéral n'a pas apporté de réponse à ces questions, préférant se fermer les yeux devant des

agissements graves qui minent la crédibilité de nos institutions démocratiques. C'est pourquoi le Bloc québécois a demandé avec vigueur la tenue d'une enquête publique indépendante pour faire la lumière sur toute cette transaction.

L'affaire *Pearson* nous apparaît donc comme une balise incontournable pour apprécier l'efficacité potentielle d'une loi sur l'enregistrement des lobbyistes. Il faut éviter que le projet de loi C-43 se voit qualifié d'un sobriquet tel la «loi de la carte d'affaires», comme c'est le cas pour la loi actuelle, à cause de ses insuffisances en matière de divulgations.

Nous croyons qu'un régime sérieux de divulgation devrait permettre à la population de s'enquérir rapidement de la situation d'un lobbyiste puisque celui-ci tente d'influencer des politiques publiques au nom d'intérêts privés. En fait, nous visons à ce que le projet de loi C-43 puisse renseigner la population rapidement sur les tenants et aboutissants des démarches des lobbyistes.

Le Bloc québécois s'attendait à un resserrement plus significatif des règles dans le projet de loi C-43 et ce, surtout dans la foulée du rapport *Holtmann*. Il n'en est rien.

Certes, ce projet de loi comporte certaines améliorations par rapport au régime actuel, mais celles-ci ne sont pas susceptibles de prévenir un autre scandale à la *Pearson*. Le Bloc québécois est d'accord pour que les lobbyistes divulguent leurs interventions auprès de l'État fédéral relativement à l'élaboration de propositions législatives, le dépôt de projets de loi, la prise ou la modification de règlements, l'élaboration ou la modification de programmes fédéraux, l'octroi de subventions, de contributions ou autres avantages financiers de la part du gouvernement fédéral, de même que de ménager pour un tiers une entrevue avec un titulaire d'une charge publique. Toutefois, l'initiative gouvernementale de même que la majorité libérale du Sous-comité, passe sous silence plusieurs exigences de divulgation.

## 1. Les contrats

Il faut noter que le projet de loi C-43 ne prévoit la divulgation des contrats que pour les lobbyistes-conseils; les lobbyistes-salariés ne seraient pas tenus de faire pareille déclaration. On pourrait craindre que, dans le cadre de méga-projets du type de la privatisation de l'aéroport *Pearson*, les entreprises embauchent des lobbyistes à salaire pour la seule durée de la transaction. De cette façon, elles n'auraient pas à dévoiler au grand jour leurs projets et feraient indirectement ce qui leur est interdit directement. Pour éviter une telle situation, le **Bloc québécois recommande que tous les lobbyistes soient tenus de divulguer les contrats pour l'obtention desquels ils tentent d'influencer l'administration fédérale**.

Par ailleurs, plusieurs témoins, en particulier des lobbyistes-salariés, s'opposaient à la fusion des catégories de lobbyistes en une seule, notamment parce que la divulgation des contrats entraînerait des coûts supplémentaires et une certaine lourdeur administrative que les entreprises faisant affaire avec le gouvernement refusent de supporter. Selon les estimations de la majorité libérale du Sous-comité, la divulgation des contrats par les lobbyistes-salariés augmenterait le nombre d'inscriptions au registre d'enregistrement de 90 000, soit le nombre de contrats signés chaque année par le gouvernement fédéral. Bien qu'impressionnant, ce nombre est un leurre, puisque le projet de loi C-43 ne modifie pas le paragraphe 4(2)a) de l'actuelle loi et qui stipule que cette dernière «ne s'applique pas dans le cadre des procédures dont

l'existence peut être connue du public», ce qui est certainement le cas des procédures d'appel d'offres pour les contrats.

Les contrats qui feraient l'objet de divulgation seraient donc ceux qui sont accordés discrétionnairement sans appel d'offres. Le Bloc québécois estime que les Canadiens et les Québécois préfèrent être en mesure d'obtenir des renseignements sur les lobbyistes qui font des pressions pour décrocher pareils contrats.

Le Bloc québécois déplore l'obstination de la majorité libérale à refuser d'envisager tout compromis sur cette question. Le Sous-comité n'a même pas étudié sérieusement la possibilité de restreindre cette obligation aux contrats les plus importants.

## 2. Les honoraires des lobbyistes

L'affaire *Pearson* nous a également renseignés sur l'intérêt disproportionné des lobbyistes pour cette transaction. La seule explication possible à cette démesure tient de la rémunération des lobbyistes. Plus les honoraires potentiels sont élevés, plus les lobbyistes mettent tout en oeuvre pour arriver à leurs fins. Pour assurer que les moyens mis en oeuvre soient des plus légitimes et non équivoques, il nous apparaît indiqué que les lobbyistes divulguent leurs honoraires. Une telle mesure permettra à l'industrie du lobbying de ne plus souffrir des préjugés dont elle fait présentement l'objet, puisque la transparence qui s'ensuivra mettra fin aux spéculations quant à leurs revenus.

Certains lobbyistes ont évoqué des arguments fallacieux pour repousser une telle suggestion. Ils estiment que le pouvoir de régir les professions relèvent des provinces et qu'en conséquence les nouvelles règles fédérales seraient hors de la compétence du Parlement fédéral. Ainsi, plusieurs soulignent qu'ils pourraient être empêchés de respecter une telle obligation par leur code d'éthique ou code de déontologie. Pareille interprétation de la Constitution nous apparaît sciemment tordue. La majorité libérale du Sous-comité en reprenant cet argument, cherche à cacher ses véritables choix politiques derrière de pseudo interprétations constitutionnelles. En effet, n'oublions pas que le Parlement, comme les législatures, possède la compétence de régir son fonctionnement interne et le fonctionnement de ses institutions. Une loi sur l'enregistrement des lobbyistes ne vise pas à régir une profession, mais à encadrer le fonctionnement de l'appareil gouvernemental fédéral, ce qui est clairement du ressort du Parlement. Il faut faire une distinction entre les activités d'un avocat et celles d'un lobbyiste.

## 3. Les prises de contact avec les ministres et hauts-fonctionnaires

Supposons que le projet de loi C-43 ait été en application tout au cours des tractations qui ont mené à la signature du contrat de privatisation de l'aéroport *Pearson*. Le nouveau registre nous permettrait de savoir sur quel contrat un lobbyiste-conseil a oeuvré. Il pourrait également, par exemple, nous indiquer que ce lobbyiste a pris contact avec le ministère concerné, en l'espèce le ministère des Transports.

Cette nouvelle obligation de divulgation est présentée comme audacieuse par le gouvernement et la majorité libérale du Sous-comité. Inutile de dire que, pour le Bloc québécois, elle est essentiellement stérile.

Il est évident qu'un lobbyiste tentant d'influencer l'appareil gouvernemental sur une question relative à la privatisation d'un aéroport, prendra contact avec le ministère des Transports.

Pour assurer la plus grande transparence possible, le **Bloc québécois recommande donc que les lobbyistes dévoilent leurs rencontres avec un ministre et des hauts-fonctionnaires en plus du nom du ministère concerné**. Seule la divulgation de ces rencontres permettront à la population de connaître l'ampleur des efforts déployés pour influencer le gouvernement, de même que l'accessibilité des titulaires de charge publique. Pareille transparence contribuera à rétablir l'intégrité des institutions dans l'esprit des gens.

#### **4. Les liens politiques et autres des lobbyistes**

Plusieurs enquêtes journalistiques ont fait la lumière sur les liens profonds qui unissent plusieurs lobbyistes avec des titulaires de charge publique, du personnel politique et des politiciens mêlés à la privatisation de l'aéroport international de Toronto. Toutefois, les faits révélés n'ont été rendus publics que dans la phase finale de la privatisation.

Ces liens ne sauraient constituer des faits divers dénudés d'importance. Au contraire, l'obligation pour les lobbyistes de dévoiler leurs liens politiques permettrait à la population de mieux comprendre les pressions qui se font sur l'appareil gouvernemental si elle est consciente du rôle de tous et chacun.

C'est pourquoi le **Bloc québécois, suivant la suggestion du professeur William Stanbury de l'Université de la Colombie-Britannique, recommande que les lobbyistes divulguent avec remise à jour tous les six mois :**

- A) les postes occupés et les périodes d'emploi correspondantes au sein d'une administration fédérale, au sein d'un parti politique, de même qu'au sein du «personnel exonéré» d'un ministre;**
- B) les postes de direction non rémunérés au sein d'un parti politique;**
- C) le nombre d'heures de travail bénévole, dans la mesure où il y en a plus de 40 par année, faites au nom d'un parti, d'un candidat, d'une candidate à l'investiture d'un parti ou d'une association de circonscription;**
- D) les mandats à titre d'élu au fédéral et les campagnes électorales infructueuses.**
- E) les contributions aux différents partis politiques et aux différents candidats.**

La divulgation de ces renseignements ne nécessiterait pas un effort démesuré, ni ne nierait les droits fondamentaux des lobbyistes. En effet, lorsqu'on tente d'influencer des politiques publiques, on pose indubitablement un geste à caractère public. De plus, ces informations sont souvent connues des initiés mais ignorées du grand public. Pourquoi ne pas permettre à ce dernier d'y avoir accès?

Enfin, le Bloc québécois est d'avis que la réhabilitation du rôle de la politique en général et la revalorisation des gens qui s'impliquent en politique, qu'ils soient élus ou non, passent par la plus grande transparence possible.

## 5. Les coalitions

Le professeur William Stanbury de l'Université de la Colombie-Britannique faisait remarquer avec raison que le projet de loi C-43 imposait aux lobbyistes-conseils de révéler si leur client est une coalition alors que ce n'est pas le cas pour les lobbyistes-salariés. Une telle politique de deux poids, deux mesures nous semble difficile à justifier puisqu'elle permettrait à des coalitions de tenter d'influencer l'État fédéral et de passer outre cette divulgation en ayant recours à des lobbyistes-salariés. Par conséquent, le **Bloc québécois recommande l'obligation pour les lobbyistes de divulguer si un client ou un employeur est une coalition.**

Plusieurs entreprises ont tenté d'expliquer que des contraintes plus importantes au niveau de la divulgation les empêcheraient d'être concurrentielles et affecteraient leur performance économique. À cet égard, nous tenons à souligner que pour le Bloc québécois, la compétitivité des entreprises ne réside pas dans leurs habiletés à influencer les politiques publiques, mais bien dans les ressources humaines, l'innovation, la qualité, le savoir-faire en finance, en mise en marché et en technologie, etc.

## 6. Les sources de financement

La majorité libérale du Sous-comité recommande que les organisations qui font du lobbying auprès du gouvernement fédéral soient contraintes de divulguer les sommes qu'elles reçoivent de tout palier ou ordre du gouvernement.

Le Bloc québécois s'oppose à une telle obligation pour plusieurs raisons. Tout d'abord, les sommes visées sont déjà du domaine public puisqu'elles sont versées par des gouvernements. De même, une telle obligation imposerait un fardeau supplémentaire aux organisations à but non-lucratif, fardeau qui ne nous apparaît pas essentiel aux objectifs du projet de loi C-43. Rappelons que l'apport des organisations au débat démocratique est essentiel et qu'il ne faut surtout pas risquer de miner cette contribution. En raison des craintes exprimées par plusieurs intervenants de diverses organisations, le Bloc québécois estime que cette recommandation nuirait davantage à l'intégrité de nos institutions qu'elle n'apporterait en terme de transparence.

## 7. Obligations de divulgation et initiatives gouvernementales

Le Bloc québécois, nous l'avons souligné, est sensible à l'importance que jouent une multitude de groupes de pression au sein de notre démocratie. Nous sommes conscients que le resserrement des obligations de divulgation peut indisposer certains groupes qui ne possèdent que peu de ressources. Pour le bénéfice de ces derniers, le Bloc québécois a suggéré que le gouvernement fédéral devrait lui-même procéder à la divulgation lorsqu'il sollicite les avis des groupes d'intérêts sur les politiques gouvernementales. Le fardeau de la transparence doit reposer sur celui-ci qui prend l'initiative de prendre contact. Ce qui importe, c'est que la population puisse bénéficier de renseignements clairs et pertinents sur les activités des lobbyistes. Le Bloc québécois est satisfait que le Sous-comité ait ainsi accédé à sa suggestion.

#### **D. Les honoraires conditionnels**

Une autre façon de prévenir l'intérêt disproportionné des lobbyistes pour une transaction ou une question d'intérêt public consiste à interdire les honoraires conditionnels. Lors du dévoilement de la politique du gouvernement fédéral pour restaurer l'intégrité de nos institutions, le Gouvernement du Canada avait annoncé que le Conseil du trésor inclurait désormais dans les contrats fédéraux une clause assurant que les compagnies qui signent un contrat avec l'État fédéral n'ont pas versé et ne verseront pas d'honoraires conditionnels à des lobbyistes. Selon les vérifications effectuées au ministère compétent, cette clause n'est pas automatiquement inscrite dans tous les contrats.

De plus, nous estimons qu'une telle clause contractuelle, non contraignante pour des tiers, est facilement contournable et n'a aucun effet dissuasif.

Cette directive nous apparaît insuffisante puisque, par définition, ce type de rémunération est susceptible d'entraîner chez les lobbyistes un intérêt démesuré pour une question d'intérêt public. Elle n'aura donc d'effet que pour les contrats, alors que pour une vaste panoplie d'interventions (comme par exemple les règlements, les projets de lois, les programmes, etc.), les lobbyistes pourront continuer à recevoir des honoraires conditionnels. **Le Bloc québécois recommande donc que le projet de loi C-43 inclut une disposition interdisant explicitement toute forme d'honoraires conditionnels et ce, pour quelqu'intervention que ce soit.**

Soulignons les opinions exprimées lors des audiences par Simon Reisman et Susan A. Murray à l'effet que la pratique des honoraires conditionnels attire dans la profession de lobbyistes «des gens qui n'ont pas leur place» et que cette pratique «renforce la notion de népotisme et de trafic d'influence sur ceux qui sont au pouvoir» (respectivement 15:19 et 10:59).

Le Sous-comité a plutôt préféré la divulgation des honoraires conditionnels, prétextant que le droit contractuel relève des provinces et que le fédéral ne peut interdire cette pratique. Encore une fois, la majorité libérale utilise le faux prétexte du partage des compétences pour cacher sa timidité à prendre les mesures énergiques pour restaurer l'intégrité de nos institutions.

En effet, par l'interdiction des honoraires conditionnels, il n'est pas question de régir les relations contractuelles entre les lobbyistes et leurs clients, mais de prohiber une pratique équivoque qui affecte les institutions fédérales. Le but de la mesure est de mettre un terme à des influences indues sur l'appareil gouvernemental fédéral et cette interdiction est clairement de compétence fédérale.

Le Bloc québécois estime troublant et cynique que la majorité libérale du Sous-comité maquille ses choix par de supposées analyses constitutionnelles. Les libéraux devraient au moins avoir la décence d'assumer leurs choix politiques.

#### **E. Les déductions fiscales pour les frais de lobbying**

Dans le régime fiscal actuel, les individus et les entreprises peuvent déduire dans leurs rapports d'impôt les montants engloutis en lobbying, c'est-à-dire les montants utilisés pour influencer les décisions de l'État

fédéral. Ces déductions leur permettent d'économiser en impôts à payer et, ainsi, entraînent un manque à gagner pour l'État. Or, ce manque à gagner sera épousé par des deniers provenant d'autres sources de financement. Par conséquent, les personnes et les entreprises qui utilisent des lobbyistes pour influencer l'appareil gouvernemental sont subventionnées indirectement et ce, par le truchement de la fiscalité.

Le Bloc québécois est d'avis que les activités des lobbyistes sont tout à fait légitimes si elles se déroulent dans les règles prescrites. Toutefois, nous croyons que les contribuables et les entreprises qui ne peuvent se payer une telle influence auprès des décideurs publics ne devraient pas épouser le manque à gagner du «fisc» et, ainsi, subventionner ceux qui en ont les moyens.

C'est dans cet esprit que le **Bloc québécois propose l'élimination des déductions fiscales permises au chapitre des honoraires de lobbying.**

#### *F. Disposition anti-évitement*

Le rapport *Holtmann* recommandait que la nouvelle loi sur l'enregistrement des lobbyistes comporte une disposition «anti-évitement», c'est-à-dire un article interdisant formellement aux lobbyistes de tenter de se soustraire à l'application de cette loi. Une telle mesure s'impose si le gouvernement est véritablement sincère lorsqu'il propose de rendre plus transparent le fonctionnement de l'État.

En effet, comment justifier que le projet de loi C-43 offre un cadre pour les activités des lobbyistes sans en interdire formellement tout échappatoire? En fait, rien ne peut justifier pareille omission, sinon la volonté du Parti libéral du Canada de diluer les engagements contractés lors de la campagne électorale de 1993. Ceci est d'autant plus contradictoire que le rapport du Sous-comité stipule à la page 78 que : «La possibilité que certains pratiquent le lobbyisme sans être enregistrés nous préoccupe profondément, et il nous importe de trouver une solution à cet état de chose».

Pour ces raisons, le **Bloc québécois recommande que l'on amende le projet de loi C-43 de manière à y inclure une disposition anti-évitement.**

#### *G. Code régissant la conduite des titulaires de charge publique*

Les 15 mois de pouvoir du gouvernement Chrétien ont démontré l'urgence pour l'appareil fédéral de se doter d'un code régissant la conduite des titulaires de charge publique sanctionnable devant les tribunaux et qui passe au crible des parlementaires.

En effet, bien qu'en juin dernier, le premier ministre ait annoncé en grande pompe le renforcement du Code, il faut se rappeler qu'à peine quelques mois plus tard, lors de l'«affaire Dupuy», le gouvernement a été contraint de resserrer les règles relatives aux titulaires de charge publique. Nous avons également appris au cours de cette déplorable affaire que des lignes directrices secrètes existeraient et seraient émises par le Conseil privé.

De plus, en novembre 1994, les médias révélèrent que le directeur du service chargé d'approuver les médicaments destinés aux animaux du ministère de la Santé, M. Ritter, prenait un congé sans solde pour

devenir lobbyiste pour une firme faisant la promotion d'un médicament visant à accroître la production des vaches laitières, la somatotrophine, et qui est toujours en processus d'approbation. Il a même fait des représentations pour cette firme auprès du Comité de l'agriculture de la Chambre des communes qui se penchait sur cette question. Malgré les questions du Bloc québécois sur l'existence possible d'un conflit d'intérêt, le gouvernement libéral a refusé de réagir.

Devant le laxisme du gouvernement Chrétien, le Bloc québécois recommande que le Code régissant la conduite des titulaires de charge publique devienne un texte réglementaire. Ainsi, les règles secrètes qui minent la confiance de la population envers le gouvernement, seront écartées.

De plus, nous recommandons que le code soit révisé par un Comité de la Chambre des communes de manière à éviter les abus susmentionnés.

#### ***H. Rôle des Parlementaires et Code de déontologie***

Le Bloc québécois est d'avis — parce que ce parti croit, lui, à la revalorisation du rôle des parlementaires — que le code de déontologie des lobbyistes rédigé par le Conseiller à l'éthique devrait être renvoyé pour étude en Comité parlementaire avant d'entrer en vigueur. Cette procédure assurerait un minimum de transparence et s'impose d'autant plus que les libéraux refusent que la Chambre des communes nomme le Conseiller à l'éthique.

De plus, le Code de déontologie devrait être élevé au rang de texte réglementaire, de manière à ce qu'il soit sanctionnable devant les tribunaux comme c'est le cas pour une multitude de professions. À titre d'exemple, les avocats du Québec sont contraints de respecter les règles de déontologie qui s'appliquent à eux, à défaut de quoi, la population possède des recours pour rétablir les torts qu'elle aurait pu subir.

### **CONCLUSION**

Les travaux du Sous-comité ont permis de mettre en évidence le fait que les libéraux ne sont pas intéressés à relire le *Livre rouge* lorsqu'il s'agit de la transparence dans la gestion des affaires de l'État. En fait, ils préfèrent se fermer les yeux et présenter un projet de loi fortement dilué par rapport à leurs engagements électoraux. Force est de constater que cette même nonchalance a contaminé la majorité libérale du Sous-comité.

En fait, la présidence était beaucoup plus préoccupée à donner l'impression que les nouvelles règles parlementaires qui s'appliquaient au Sous-comité de l'Industrie sur le projet de loi C-43 sont efficaces, qu'à modifier ce projet dans le sens de la transparence. D'ailleurs, le Bloc québécois estime pompeux et présomptueux que le rapport fasse l'éloge de ces nouvelles règles, alors qu'elles sont utilisées pour la première fois et qu'elles n'ont toujours pas permis de modifier et d'adopter un seul projet de loi.

Nous, du Bloc québécois, avons fait preuve de transparence dans ce dossier. Nous avons toujours mis de l'avant nos positions, nous avons écouté les témoignages et, le cas échéant, nous nous sommes adaptés aux

nouvelles réalités, aux nouveaux points de vue qui nous étaient exposés. Nous avons demandé en vain la levée du huis clos lors de l'étude du rapport afin de faire preuve de transparence. C'est pourquoi la fin des travaux de ce Sous-comité est synonyme pour nous d'amertume. Nous étions confiants que les nouvelles règles permettraient des débats de fonds sur cette question d'une grande importance. Pour démontrer que rien n'a vraiment changé, le Bloc québécois a présenté plus d'une vingtaine d'amendements qui ont tous été rejetés par des députés ministériels qui n'ont pas assisté aux témoignages, ni pris part aux discussions des derniers mois. De sorte que le projet de loi C-43, dans sa forme actuelle, ne permettra pas à la population de bien connaître les diverses influences s'exerçant sur l'État. Il s'agit pourtant d'un des objectifs fondamentaux de la *Loi sur l'enregistrement aux lobbyistes*.

Il faut donc conclure à un double échec des travaux du Sous-comité puisque, d'un côté, le projet de loi C-43 n'a pu être bonifié dans le sens des engagements du *Livre rouge* de même de ceux du premier ministre et, de l'autre, les nouvelles règles parlementaires n'ont pas donné le résultat escompté par la population.

Michel Bellehumeur  
Député de Berthier—Montcalm

Ottawa, le 14 mars 1995

## ANNEXE B

# Rapport minoritaire du Parti réformiste sur le lobbying et l'éthique au gouvernement par Ken Epp, député d'Elk Island

---

Le Parti réformiste se fait le porte-parole des Canadiens pour exiger des élus les normes les plus élevées en matière d'éthique. Voici donc notre réponse au Rapport du Sous-comité sur le projet de loi C-43, sous-comité du Comité permanent de l'Industrie dont le rapport s'intitule «Rebâtir la confiance». Nous estimons que le rapport et les dispositions législatives qui en découlent sont tout à fait inadéquats et qu'ils ne réussiront pas à restaurer la confiance des Canadiens en leur gouvernement, particulièrement dans le domaine du lobbying.

Le rapport rappelle que l'honorable Mitchell Sharp a conseillé au Comité d'y aller pas à pas. Or, les Réformistes ne considèrent pas comme des réussites de petits pas timides dans la bonne direction. Les Réformistes et les Canadiens exigent une loi — et ils y ont droit — qui impose des normes élevées au lieu de tout simplement relever des normes scandaleusement basses.

Le rapport comporte deux grandes faiblesses, soit :

1. L'insuffisance des éléments d'information à divulguer

Le Parti réformiste trouve regrettable que le gouvernement refuse d'exiger des lobbyistes qu'ils identifient les titulaires de charge publique avec lesquels ils comptent entrer en relations. Comme le fait remarquer le rapport, les titulaires de charge publique sont toujours présents dans les activités de lobbying et devraient assumer leur part de responsabilité. Les Réformistes voient dans l'obligation faite aux lobbyistes de les identifier une excellente façon d'améliorer la confiance dans le gouvernement.

2. La nomination et l'obligation redditionnelle du conseiller en éthique

Il est inacceptable que le conseiller en éthique soit nommé à titre amovible par le premier ministre. Son poste devrait être complètement distinct de celui d'un conseiller personnel en éthique, chargé d'aider le premier ministre dans des domaines qui le touchent directement ou qui intéressent le Cabinet.

La principale fonction d'un conseiller en éthique dans le domaine du lobbying est d'enquêter quand il y a apparence d'inconduite, puis de faire rapport. S'il n'est pas entièrement indépendant du premier ministre, le conseiller en éthique aura beaucoup de difficulté à convaincre le public de son objectivité lorsqu'il annoncera les conclusions d'une enquête. S'il déclare qu'aucune activité réprimandable ne s'est produite, les Canadiens risquent de ne pas le croire.

En conclusion, le rapport «Rebâtir la confiance» n'aborde pas les vrais problèmes auxquels le gouvernement est confronté dans ses relations avec les lobbyistes : il ne réussira pas à rebâtir la confiance. Le rapport et les dispositions législatives ne permettront pas de restaurer la confiance du public dans le gouvernement et risquent même de l'amoindrir. Ni les Canadiens ni les Réformistes n'appuieront des demi-mesures lorsqu'il s'agit d'éthique.

## ANNEXE C

### Liste des témoins

Associations et particuliers	Fascicule	Date
<b>Ministère de l'Industrie</b>	1	22 juin 1994 14 septembre 1994
Corinne MacLaurin, directrice, Enregistrement des lobbyistes		
Jacques Hains, directeur, Politique des lois commerciales, Régie d'entreprise		
Howard Wilson, conseiller en éthique;		
Rob Sutherland-Brown, conseiller juridique, Droit commercial, Services juridiques		
<b>Ministre de l'Industrie</b>	2	27 septembre 1994
L'honorable John Manley		
<b>Conseiller spécial du premier ministre</b>	3	28 septembre 1994
L'honorable Mitchell Sharp		
<b>Ministère de l'Industrie</b>	4	29 septembre 1994
Jacques Hains, directeur, Politique des lois commerciales, régie d'entreprise		
Howard Wilson, conseiller en éthique		
Rob Sutherland-Brown, conseiller juridique, Droit commercial, Services juridiques		
<b>Chambre de commerce du Canada</b>	5	4 octobre 1994
Sharon Glover, première vice-présidente, Relations gouvernementales et politiques		
Timothy Reid, président		
<b>Corporation House</b>		
Samuel F. Hughes, président		
Ronald C. Lefebvre, vice-président et directeur		
<b>Société canadienne des directeurs d'association</b>		
Jack Shand, président		
Ken Graydon, ex-président		
Ron Eason, ex-président		

Associations et particuliers	Fascicule	Date
<b>Congrès du travail du Canada</b>	6	5 octobre 1994
Pat Kerwin, directeur, Service de l'Action politique		
Nancy Riche, vice-présidente exécutive		
<b>Conseil du patronat du Québec</b>		
Ghislain Dufour, président		
Raymond Garon, directeur général, Union des municipalités du Québec		
<b>Association du Barreau canadien</b>	7	6 octobre 1994
Alan Young, associé, Osler, Hoskin & Harcourt		
Joan Bercovitch, directrice principale, Affaires juridiques et gouvernementales		
<b>Association des industries forestières de l'Ontario</b>		
R. Marie Rauter, présidente		
<b>Lignes aériennes Canadian International Ltée</b>		
Robert J. Petryk, directeur, Affaires gouvernementales		
<b>Smith, Lyons, Torrance, Stevenson &amp; Mayer</b>		
Jacques M. Shore		
Paul Lepsoe		
<b>Université Dalhousie</b>	8	18 octobre 1994
Professeur Paul Pross, École d'administration publique, Bridgewater, Nouvelle-Écosse		
<b>Université de la Colombie-Britannique</b>		
Professeur William Stanbury, Réglementation et politique de la concurrence, Faculté de commerce et d'administration des affaires, Portland, Oregon		
<b>Association canadienne pour la promotion de services de garde à l'enfance</b>	9	19 octobre 1994
Jocelyne Tougas, directrice générale		
<b>Association dentaire canadienne</b>		
Jardine Neilson, directeur général		
Sandra Davis, directrice, Secrétariat général		

Associations et particuliers	Fascicule	Date
<b>Association des infirmières et infirmiers du Canada</b>		
Maureen Farrington, directrice des communications		
Carole Pressault, chef des relations publiques et gouvernementales		
<b>Fédération canadienne de l'entreprise indépendante</b>		
Garth Whyte, directeur, Affaires nationales		
<b>Regroupement des organisations bénévoles nationales</b>		
Rose Potvin, directrice générale		
<b>Coalition for Government Transparency</b>	10	20 octobre 1994
Bill Eggertson, directeur général, Association canadienne de l'énergie du sol		
Ed Kennedy, président, Association canadienne des entreprises de géomatique		
<b>Démocratie en surveillance</b>		
Duff Conacher, coordonnateur		
Craig Forcese, membre du conseil d'administration		
<b>Institut de relations gouvernementales du Canada</b>		
Mark Resnick, président		
Elizabeth Roscoe, vice-président		
Leo Duguay, vice-président		
John Evans, directeur		
<b>Public Affairs Association</b>		
Graham Murray, président		
Brendan Hawley, membre du conseil d'administration		
<b>SAMCI</b>		
Susan Murray, présidente		
Jim Everson, vice-président		
<b>Association canadienne des fabricants de produits chimiques</b>	11	25 octobre 1994
David W. Goffin, secrétaire-trésorier		

Associations et particuliers	Fascicule	Date
J. Arthur O'Connor, vice-président, Affaires publiques		
<b>Association canadienne du camionnage</b>		
Gilles J. Bélanger, président		
Laura Scott Kilgour, directrice générale		
<b>Association des chemins de fer du Canada</b>		
Jim N. Spears, vice-président		
<b>Fédération maritime du Canada</b>		
David Garon, agent administratif		
<b>Association canadienne des automobilistes</b>	12	26 octobre 1994
Richard J. Godding, président intérimaire		
<b>Association des manufacturiers canadiens</b>		
Norman J. Stewart, vice-président, conseiller général et secrétaire, «Ford Motor Company of Canada Ltd.»		
Seymour Trachimovsky, conseiller général et secrétaire, DuPont Canada Inc.		
Doug Montgomery, relations gouvernementales, Association des manufacturiers canadiens		
<b>Fabricants canadiens de produits alimentaires</b>		
George Fleischmann, président et directeur administratif général		
<b>GPC Government Policy Consultants</b>	13	27 octobre 1994
Patrick Ross, président		
Bruce Rawson, vice-président		
<b>Université Carleton</b>		
Professeur Ian Lee		
Professeur Glen Toner		
<b>Grainger &amp; Associates</b>	14	1 <sup>er</sup> novembre 1994
Brian Grainger		
<b>Pierre Morin Conseils Ltée</b>		
Pierre Morin		

Associations et particuliers	Fascicule	Date
<b>Université McMaster</b> Professeur Michael Atkinson, Section des sciences politiques		
<b>Association canadienne de la construction</b> Michael Makin, directeur principal des Affaires publiques	15	2 novembre 1994
<b>Canadian Organization of Small Business Inc.</b> Don R. Eastcott, directeur général et secrétaire corporatif		
<b>Ranger Oil Ltd.</b> Simon Reisman, président, Calgary, Alberta		
<b>Communication Dworkin Inc.</b> Lawrence Dworkin, président	16	3 novembre 1994
<b>Michael Butler &amp; Associates Inc.</b> Michael E. Butler		
<b>Borden &amp; Elliott</b> John Hylton	17	15 novembre 1994
<b>E.E. Hobbs &amp; Associates Ltd.</b> Deborah Challis, présidente Don Goodwin, directeur		
<b>Robert Epstein &amp; Associates Inc.</b> Robert Epstein, président		
<b>Présentation individuelle</b> G.J. Robert Boyle Brian Craik		
<b>Criminal Lawyers' Association</b> Bob Wakefield	18	16 novembre 1994
<b>Hession, Neville &amp; Associates</b> William H. Neville, président		
<b>J. Richard Finlay &amp; Partners</b> J. Richard Finlay, président		
<b>Association pharmaceutique canadienne</b> Noëlle-Dominique Wilems, directrice des affaires gouvernementales	19	17 novembre 1994

---

Associations et particuliers	Fascicule	Date
------------------------------	-----------	------

---

**Lobby Monitor**

John Chenier

**Roddick & Peck**

Robert F. Roddick, avocat

**Thrust Line International**

Sean Henry, directeur exécutif

## ORDRE DE RENVOI

*Extrait des Procès-verbaux du vendredi 17 juin 1994 :*

Le débat reprend sur la motion de M. Manley (ministre de l'Industrie), appuyé par M. Peters (secrétaire d'État (Institutions financières internationales)),—Que le projet de loi C-43, Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes et d'autres lois en conséquence, soit renvoyé immédiatement au Comité permanent de l'industrie.

Le débat se poursuit.

Du consentement unanime, la motion, mise aux voix, est agréée.

ATTESTÉ

*Le Greffier de la Chambre des communes*  
ROBERT MARLEAU

Le Comité permanent de l'industrie a l'honneur de présenter  
son

## CINQUIÈME RAPPORT

Conformément à son Ordre de renvoi du mercredi 15 juin 1994, votre Comité a étudié le projet de loi C-43, Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes et d'autres lois en conséquence, et a convenu d'en faire rapport avec les modifications suivantes :

### Article 1

Retrancher les lignes 8 à 15, à la page 1, et les remplacer par ce qui suit :

« « organisation » Organisation commerciale, industrielle, professionnelle, syndicale ou bénévole, chambre de commerce, organisme de bienfaisance, société de personnes, association, coalition ou groupe d'intérêt, ainsi que tout gouvernement autre que celui du Canada. Y est en outre assimilée la personne morale sans capital-actions constituée aux fins de poursuivre, sans gain pécuniaire pour ses membres, des objets d'un caractère national, provincial, patriotique, religieux, philanthropique, charitable, scientifique, artistique, social, professionnel ou sportif, ou des objets analogues. »

### Article 2

Retrancher la ligne 21, à la page 1, et la remplacer par ce qui suit :

« 2. (1) L'alinéa 4(1)d) de la même loi est rem—»

Ajouter immédiatement à la suite de la ligne 27, à la page 1, ce qui suit :

« (2) Le paragraphe 4(2) de la même loi est modifié par adjonction, après l'alinéa b), de ce qui suit :

c) présentation à un titulaire d'une charge publique, en réponse directe à sa demande écrite, d'avis ou observations, oralement ou par écrit, au nom d'une personne ou d'une organisation en rapport avec une mesure visée aux sous-alinéas 5(1)a)(i) à (vi), aux alinéas 6(1)a) à e) ou aux alinéas 7(1)a) à e). »

### Article 3

Ajouter immédiatement à la suite de la ligne 26, à la page 3, ce qui suit :

« f.1) le fait, le cas échéant, que le paiement est constitué en tout ou en partie d'honoraires conditionnels et donc subordonné au degré de succès de ses tentatives d'influencer l'une des mesures visées aux sous-alinéas (1)a)(i) à (vi); »

Retrancher la ligne 42, à la page 3, et la remplacer par ce qui suit :

« sous-alinéas (1)a)(i) à (vi), notamment par un appel au grand public, directement ou au moyen d'un média à

The Standing Committee on Industry has the honour to present its

## FIFTH REPORT

In accordance with its Order of Reference of Wednesday, June 15, 1994, your Committee has considered Bill C-43, An Act to amend the Lobbyists Registration Act and to make related amendments to other Acts, and has agreed to report it with the following amendments:

### Clause 1

Strike out lines 7 to 14, on page 1, and substitute the following therefor:

“ “organization” includes

- (a) a business, trade, industry, professional or voluntary organization,
- (b) a trade union or labour organization,
- (c) a chamber of commerce or board of trade,
- (d) a partnership, association, charitable society, coalition or interest group,
- (e) a government, other than the Government of Canada, and
- (f) a corporation without share capital incorporated to pursue, without financial gain to its members, objects of a national, provincial, patriotic, religious, philanthropic, charitable, scientific, artistic, social, professional or sporting character or other similar objects;”

### Clause 2

Strike out line 20, on page 1, and substitute the following therefor:

“ 2. (1) Paragraph 4(1)(d) of the Act is re—”

Add immediately after line 2, on page 2, the following:

“ (2) Subsection 4(2) of the Act is amended by striking out the word “or” at the end of paragraph (a), by adding the word “or” at the end of paragraph (b) and by adding the following after paragraph (b):

- (c) any oral or written submission made to a public office holder by an individual on behalf of any person or organization in direct response to a written request from a public office holder, for advice or comment in respect of any matter referred to in any of subparagraphs 5(1)(a)(i) to (vi) or paragraphs 6(1)(a) to (e) or 7(1)(a) to (e).”

### Clause 3

Add immediately after line 31, on page 3, the following:

“ (f.1) where applicable, whether the payment to the individual is in whole or in part contingent on the individual's degree of success in influencing any matter described in subparagraphs (1)(a)(i) to (vi);”

Strike out line 1, on page 4, and substitute the following therefor:

“technique, including appeals to members of the public through the mass media or by direct communication that

grande diffusion, pour qu'il communique avec le titulaire d'une charge publique en vue de faire pression sur lui concernant la mesure. »

Retrancher la ligne 16, à la page 7, et la remplacer par ce qui suit :

« alinéas *g* ou *h*), notamment par un appel au grand public, directement ou au moyen d'un média à grande diffusion, pour qu'il communique avec le titulaire d'une charge publique en vue de faire pression sur lui concernant la mesure. »

Retrancher les lignes 3 à 9, à la page 9, et les remplacer par ce qui suit :

« le cas contraire, l'affectation d'une personne à ces fonctions. Par la suite, il en transmet une tous les six mois et dispose pour ce faire d'un délai de trente jours. »

Retrancher les lignes 16 et 17, à la page 9.

Ajouter immédiatement à la suite de la ligne 24, à la page 9, ce qui suit :

« *e.1*) dans le cas où le financement de l'organisation provient en tout ou en partie d'une administration publique, le nom de cette dernière et, le cas échéant, celui de son mandataire et les montants en cause;

Retrancher la ligne 36, à la page 9, et les lignes 1 à 3, à la page 10, et les remplacer par ce qui suit :

« niqué avec le titulaire d'une charge publique au cours de la période applicable aux termes du paragraphe (2), ou compte communiquer avec lui au cours des six prochains mois afin d'influencer »

Retrancher la ligne 15, à la page 10, et la remplacer par ce qui suit :

« il a communiqué au cours de la période applicable aux termes du paragraphe (2), ou avec qui il compte communiquer au cours des six prochains mois »

Retrancher la ligne 19, à la page 10, et la remplacer par ce qui suit :

« utilisés au cours de la période applicable aux termes du paragraphe (2), ou qu'il compte utiliser au cours des six prochains mois pour tenter »

Retrancher la ligne 21, à la page 10, et la remplacer par ce qui suit :

« alinéas *g* ou *h*), notamment par un appel au grand public, directement ou au moyen d'un média à grande

seek to persuade members of the public to communicate directly with a public office holder in an attempt to place pressure on the public office holder to endorse a particular opinion (in this Act referred to as "grass-

roots communication"), that the individual has used or" Strike out line 19, on page 7, and substitute the following therefor:

"tion technique, including grass-roots communication within the meaning of paragraph 5(2)(i), that the employee has used"

Strike out lines 5 to 19, on page 9, and substitute the following therefor:

"within two months after that date and thereafter within thirty days after the expiration of each six month period after the date of filing; and

(b) where, on that date, the organization does not employ any individual whose duties are as described in that subsection, within two months after the date on which the organization first commences to employ such an individual and thereafter within thirty days after the expiration of each six month period after the date of filing."

Strike out lines 26 and 27, on page 9.

Add immediately after line 34, on page 9, the following:

"(e.1) where the organization is funded in whole or in part by a government, the name of the government or government agency, as the case may be, and the amount of funding received by the organization from that government or government agency;"

Strike out lines 1 to 6, on page 10, and substitute the following therefor:

"(i) has communicated with public office holders during the period for which the return is filed under subsection (2) and

"(ii) is expected to communicate with public office holders during the next following six month period, in an at—"

Strike out lines 18 and 19, on page 10, and substitute the following therefor:

"employee

"(i) has communicated during the period for which the return is required to be filed pursuant to subsection (2), and

"(ii) is expected to communicate during the next following six month period, in connection with"

diffusion, pour qu'il communique avec le titulaire d'une charge publique en vue de faire pression sur lui concernant la mesure. »

Retrancher les lignes 27 à 34, à la page 10.

Strike out lines 23 and 24, on page 10, and substitute the following therefor:

“tion technique, including grass-roots communication within the meaning of paragraph 5(2)(i), that any such employee

(i) has used during the period for which the return is required to be filed pursuant to subsection (2), and

(ii) is expected to use during the next following six month period,

in an attempt to”

Strike out lines 33 to 42, on page 10.

## Article 5

Ajouter immédiatement à la suite de la ligne 21, à la page 12, ce qui suit :

“(3) Le directeur peut vérifier la régularité des renseignements contenus dans les documents. »

Retrancher la ligne 22, à la page 12, et la remplacer par ce qui suit :

“(3) Le public peut consulter le registre au »

Ajouter immédiatement à la suite de la ligne 24, à la page 12, ce qui suit :

“10. (1) Le directeur peut publier des bulletins d'interprétation et fournir des avis portant sur l'exécution, l'interprétation ou l'application de la présente loi, à l'exception des articles 10.1 à 10.4.

(2) Les bulletins d'interprétation et les avis ne sont pas des textes législatifs au sens de la *Loi sur les textes réglementaires* et ne sont pas contraignants. »

Retrancher la ligne 35, à la page 12, et la remplacer par ce qui suit :

(3) Avant d'être publié conformément au paragraphe (4), le code est soumis à l'examen du comité désigné par la Chambre des communes.

(4) Le code n'est pas un texte réglementaire. »

Retrancher la ligne 1, à la page 13, et la remplacer par ce qui suit :

“10.3 (1) Sont tenues de se conformer au code la personne requise par le paragraphe 5(1) ou 6(1) de fournir une déclaration ainsi que l'employé visé à l'alinéa 7(3)f).

(2) L'article 126 du *Code criminel* ne s'applique pas à l'infraction visée au paragraphe (1).

10.4 (1) Le conseiller fait enquête. »

Retrancher les lignes 13 à 16, à la page 13, et les remplacer par ce qui suit :

“que le lobbyiste-conseil, le lobbyiste salarié ou le lobbyiste travaillant pour le compte d'une organisation a reçu un paiement ou engagé une dépense se rapportant à une activité visée aux paragraphes 5(1), 6(1) ou 7(1). Il peut en outre faire »

## Clause 5

Add immediately after line 25, on page 12, the following:

“(3) The registrar may verify the information contained in any return or other document submitted to the registrar under this Act.”

Strike out line 26, on page 12, and substitute the following therefor:

“(3) the registry shall be open to public”

Add immediately after line 28, on page 12, the following:

“10. (1) The registrar may issue advisory opinions and interpretation bulletins with respect to the enforcement, interpretation or application of this Act other than under sections 10.1 to 10.4.

(2) The advisory opinions and interpretation bulletins are not statutory instruments for the purposes of the *Statutory Instruments Act* and are not binding.”

Strike out line 40, on page 12, and substitute the following therefor:

“(3) the Code shall be referred to a committee of the House of Commons before being published under subsection (4).

(4) The Code is not a statutory instrument”

Strike out lines 1 to 4, on page 13, and substitute the following therefor:

“10.3 (1) The following individuals shall comply with the Code:

(a) an individual who is required to file a return under subsection 5(1) or 6(1); and

(b) an individual who, in accordance with paragraph 7(3)f, is named in a return filed under subsection 7(1).

(2) Section 126 of the *Criminal Code* does not apply in respect of a contravention of subsection (1).

10.4 (1) Where the Ethics Counsellor believes on reasonable grounds that a person has breached the Code, the Ethics Counsellor shall investigate to determine whether a”

Strike out lines 18 to 22, on page 13, and substitute the following therefor:

“payment received, disbursement made or expense incurred by an individual who is required to file a return under subsection 5(1) or 6(1) or by an individual who, in accordance with paragraph 7(3)f, is named in a return filed under subsection 7(1), in respect of any matter referred to in any of subparagraphs 5(1)(a)(i) to (vi) or paragraphs 6(1)(a) to (e) or 7(1)(a) to (e), as the case may be; and”

Retrancher la ligne 11, à la page 14, et la remplacer par ce qui suit :

« **10.5 (1)** Le conseiller fait rapport au regis— »

Retrancher les lignes 11 à 13, à la page 14, et les remplacer par ce qui suit :

« **10.4 (1)** Le conseiller présente au registraire général du Canada un rapport d'enquête dans lequel il motive ses conclusions; ce dernier fait déposer »

Retrancher les lignes 21 à 24, à la page 14, et les remplacer par ce qui suit :

« *ment reçu ou dépense engagée par le lobbyiste-conseil, le lobbyiste salarié ou le lobbyiste travaillant pour le compte d'une organisation et se rapportant à une activité visée aux paragraphes 5(1), 6(1) ou 7(1).* »

Ajouter immédiatement à la suite de la ligne 24, à la page 14, ce qui suit :

« **10.5** Le conseiller présente au registraire général du Canada, dans les trois mois suivant la fin de chaque exercice, un rapport sur l'exécution, au cours de cet exercice, des pouvoirs et des fonctions que lui confère la présente loi. Le registraire général du Canada le fait déposer devant chaque chambre du Parlement dans les quinze premiers jours de séance de celle-ci suivant sa réception. »

Strike out line 13, on page 14, and substitute the following therefor:

“**10.5 (1)** After conducting an investigation,”

Strike out line 15, on page 14, and substitute the following therefor:

“of the investigation, including the findings, conclusions and reasons for the Ethics Counsellor's conclusions, and submit”

Strike out lines 22 to 25, on page 14, and substitute the following therefor:

“payment received, disbursement made or expense incurred by an individual who is required to file a return under subsection 5(1) or 6(1) or by an individual who, in accordance with paragraph 7(3)(f), is named in a return filed under subsection 7(1), in respect of any matter referred to in any of subparagraphs 5(1)(a)(i) to (vi) or paragraphs 6(1)(a) to (e) or 7(1)(a) to (e), as the case may be,”

Add immediately after line 27, on page 14, the following:

“**10.5** The Ethics Counsellor shall, within three months after the end of each fiscal year, prepare a report with regard to the exercise of the powers, duties and functions conferred on the Ethics Counsellor under this Act during the fiscal year and submit the report to the Registrar General of Canada who shall cause a copy of it to be laid before each House of Parliament on any of the first fifteen sitting days on which that House is sitting after it is received.”

#### Clause 6

Strike out lines 30 to 33, on page 14, and substitute the following therefor:

“**11. (1)** The registrar shall, within three months after the end of each fiscal year, prepare a report with regard to the administration of this Act, other than sections 10.1 to 10.4, during”

#### Clause 7

Strike out line 19, on page 15, and substitute the following therefor:

“any provision of this Act, other than subsection 10.3(1), or the regulations is”

Your Committee has ordered a reprint of Bill C-43, as amended, as a working copy for the use of the House of Commons at the report stage.

A copy of the Minutes of Proceedings and Evidence relating to this Bill (*Issues Nos. 1 to 20, which includes this Report*) is tabled.

#### Article 6

Retrancher les lignes 28 à 31, à la page 14, et les remplacer par ce qui suit :

« de chaque exercice, le directeur présente au registraire général du Canada un rapport sur l'application de la présente loi, au cours de cet exercice, sauf les articles 10.1 à 10.4. »

#### Article 7

Retrancher la ligne 22, à la page 15, et la remplacer par ce qui suit :

« **14. (1)** Exception faite du paragraphe 10.3(1), quiconque contrevient à la pré— »

Votre Comité a ordonné la réimpression du projet de loi C-43, tel que modifié, pour servir de document de travail à la Chambre des communes à l'étape du rapport.

Un exemplaire des Procès-verbaux et témoignages s'y rapportant (*fascicules nos 1 à 20 qui comprend le présent rapport*) est déposé.

Respectueusement soumis,

Respectfully submitted,

*Le président,*

PAUL ZED,  
Chairman.

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

TUESDAY, MARCH 14, 1995

(64)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 3:33 o'clock p.m. this day, in Room 371, West Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

*Members of the Committee present:* Judy Bethel, John Bryden, Nick Discepola, Ed Harper, David Iftody, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri, Paul Zed.

*Associate Members present:* Mauril Bélanger and Ken Epp.

In accordance with its Order of Reference adopted on Friday, June 17, 1994, your Committee received the Fourth and Fifth reports of the Sub-Committee studying Bill C-43, An Act to amend the Lobbyists Registration Act and to make related amendments to other Acts.

In accordance with the Order of the Committee the Fourth and the Fifth Reports are deemed adopted.

On motion of Dennis Mills, seconded by Mr. Discepola, it was agreed—That the Committee print 1450 copies of this issue of the Committee's Minutes of Proceedings and Evidence, containing the fourth and fifth reports which deal with Bill C-43, An Act to amend the Lobbyists Registration Act and to make related amendments to other acts.

At 3:45 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Santosh Sirpaul

Clerk of the Committee

**PROCÈS-VERBAL**

LE MARDI 14 MARS 1995

(64)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 15 h 33, dans la salle 371 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed (président).

*Membres du Comité présents:* Judy Bethel, John Bryden, Nic Discepola, Ed Harper, David Iftody, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

*Membres associés présents:* Mauril Bélanger et Ken Epp.

Conformément à son ordre de renvoi adopté le vendredi 17 juin 1994, votre Comité a reçu les quatrième et cinquième rapports du Sous-comité chargé du projet de loi C-43, Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes et d'autres lois en conséquence.

Conformément à l'ordre de renvoi du Comité, les Quatrième et Cinquième Rapports sont adoptés d'office.

Sur la motion de Dennis Mills, avec l'appui de Nick Discepola, il est convenu—Que le Comité fasse imprimer 1 450 exemplaires du présent fascicule des Procès-verbaux et témoignages du Comité qui renferme les quatrième et cinquième rapports du projet de loi C-43, Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes et d'autres lois en conséquence.

À 15 h 45, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

La greffière du Comité

Santosh Sirpaul

[Text]

**EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus]

Tuesday, March 14, 1995

[Translation]

**TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique]

Le mardi 14 mars 1995

• 1533

**The Chairman:** As chairman of the subcommittee on Bill C-43, I wish to present to the Standing Committee on Industry the reports to the House relating to Bill C-43, an act to amend the Lobbyists Registration Act and to make related amendments to other acts. These reports were adopted this day by the subcommittee and ordered reported to the Standing Committee on Industry.

**Le président:** En ma qualité de président du sous-comité chargé de l'examen du projet de loi C-43, je tiens à présenter au Comité permanent de l'industrie les rapports devant être présentés à la Chambre et concernant le projet de loi C-43, Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes et d'autres lois en conséquence. Le sous-comité a adopté ces rapports aujourd'hui même et décidé de les présenter au Comité permanent de l'industrie.

**Mr. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** Read the script.

**Some hon. members:** Oh, oh.

**The Chairman:** I don't like scripts. I like to ad lib. I'm a thespian.

**An hon. member:** Is that with an "I"?

**The Chairman:** I'd like to hear how the translator translates that.

**Some hon. members:** Oh, oh.

**The Chairman:** As chairman of the Standing Committee on Industry, I wish to report I have received the reports to the House adopted this day by the subcommittee on Bill C-43. Pursuant to orders of the committee made on June 15, 1994 and on November 15, 1994, these reports are deemed adopted and will be presented in the House as the committee's third and fourth reports.

I have received those reports and they are here. We need a motion that the committee print 1,450 copies of this issue of the committee's *Minutes of Proceedings and Evidence* containing the third and fourth reports, which deal with Bill C-43, an act to amend the Lobbyists Registration Act and to make related amendments to other acts.

Mr. Mills has moved it and Mr. Discepola has seconded it. Are you ready for the question?

**M. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** Lisez donc le texte.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** Je n'aime pas lire les textes préparés d'avance. J'aime improviser. Je suis un acteur.

**Une voix:** Qui parle d'acteur?

**Le président:** Je serais curieux de savoir comment les interprètes ont rendu cela.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** En ma qualité de président du Comité permanent de l'industrie, je tiens à signaler que j'ai reçu les rapports adoptés aujourd'hui même par le sous-comité sur le projet de loi C-43 et devant être présentés à la Chambre. Conformément aux ordres du comité adoptés le 15 juin 1994 et le 15 novembre 1994, ces deux rapports sont réputés adoptés et seront présentés à la Chambre comme troisième et quatrième rapports.

J'ai reçu ces rapports et les voici. Il nous faut une motion pour permettre au comité de faire imprimer 1 450 exemplaires de ce fascicule des *Procès-verbaux et témoignages* du comité, y compris les troisième et quatrième rapports qui traitent du projet de loi C-43, Loi modifiant la Loi sur l'enregistrement des lobbyistes et d'autres lois en conséquence.

M. Mills, appuyé par M. Discepola, propose la motion. Êtes-vous prêts à vous prononcer?

• 1535

**Mr. Schmidt (Okanagan Centre):** No. I'd like to ask a couple of questions with regard to procedure.

Does this report contain all of the amendments that were made in subcommittee?

**The Chairman:** Yes.

**Mr. Schmidt:** Are those amendments available for us to review at this meeting?

**The Chairman:** No.

**Mr. Schmidt:** Or not to review, but to ask questions about?

**The Chairman:** No.

**M. Schmidt (Okanagan-Centre):** Non. J'ai quelques questions à poser au sujet de la procédure.

Ce rapport renferme-t-il tous les amendements qui ont été apportés en sous-comité?

**Le président:** Oui.

**M. Schmidt:** Nous est-il possible d'examiner maintenant ces amendements?

**Le président:** Non.

**M. Schmidt:** Ou à défaut de les examiner, de poser des questions à leur sujet?

**Le président:** Non.

## [Texte]

**Mr. Mills (Broadview—Greenwood):** *C'est fini.* It's done.

**Mr. Schmidt:** If this is strictly a formality, why doesn't the subcommittee report directly to the House?

**The Chairman:** I'll ask my clerk to report to you on that subject.

**The Clerk of the Committee:** It's because it's in the Standing Orders that a subcommittee report should be presented to the standing committee. Then it's from the standing committee that the chairman reports to the House. That's the procedure.

**Mr. Schmidt:** But it's my understanding that there are certain circumstances under which a subcommittee reports directly to the House. Under what conditions does that happen?

**The Clerk:** If it's contained in its order of reference; if there's an order from the House that the subcommittee reports directly to the House.

**Mr. Schmidt:** It strikes me as an utter waste of time to assemble this meeting simply to—

**Mr. Mills:** But we're going on to other things.

**Mr. Schmidt:** Oh, we are? What's the agenda?

**Mr. Mills:** I thought we were going to have an informal discussion about how we prepare for the banks.

**The Chairman:** We may be doing that, but that's not what Mr. Schmidt wants to talk about.

**Mr. Schmidt:** That's right. The point is if this meeting is convened and is totally consumed by simply receiving a report, I would suggest, Mr. Chairman, that we change the procedure so that indeed a subcommittee can report directly to the House if it is strictly a formality.

**The Chairman:** I'm new to the chair and I was new to the procedure you've made reference to.

Yes, Mr. Mitchell?

**Mr. Mitchell:** I was just going to say that when we have other subcommittees, we might ask that the House, in establishing its terms of reference, allow us to report directly through.

**The Chairman:** I think it's a valid point. I'm not making light of your point, but I'm just bound by the rules.

**Mr. Schmidt:** That's not the point of reasoning. I want to make it more efficient and less costly. This costs money.

**The Chairman:** Yes.

**Mr. Schmidt:** It's a waste of time.

**The Chairman:** Mr. Rocheleau.

**M. Rocheleau (Trois-Rivières):** Si je comprends bien, monsieur le président, on n'a qu'à recevoir le rapport. On n'a pas à le commenter ou à l'accepter. On le reçoit.

**Le président:** Oui, c'est tout.

## [Traduction]

**Mr. Mills (Broadview—Greenwood):** L'étude est terminée.

**Mr. Schmidt:** S'il s'agit d'une simple formalité, pourquoi le sous-comité ne présente-t-il pas directement son rapport à la Chambre?

**Le président:** Je vais demander à la greffière de vous répondre.

**La greffière du Comité:** Parce qu'il est prévu dans le Règlement de la Chambre qu'un rapport de sous-comité doit être présenté d'abord au comité permanent. C'est ensuite au président du comité permanent de présenter les rapports à la Chambre. C'est la procédure établie.

**Mr. Schmidt:** Toutefois, je crois savoir que, dans certains cas, un sous-comité peut présenter directement un rapport à la Chambre. Dans quelles conditions est-ce possible?

**La greffière:** Si c'est prévu dans son ordre de renvoi; s'il y a un ordre de la Chambre portant que le sous-comité présentera son rapport directement à la Chambre.

**Mr. Schmidt:** C'est à mon avis une véritable perte de temps que de convoquer cette réunion uniquement pour . . .

**Mr. Mills:** Mais nous allons discuter d'autres questions.

**Mr. Schmidt:** Ah bon? Quel est l'ordre du jour?

**Mr. Mills:** Je pensais que nous allions discuter entre nous de la façon dont nous devons nous préparer en vue du témoignage des présidents de banques.

**Le président:** C'est possible, mais ce n'est pas ce dont veut parler M. Schmidt.

**Mr. Schmidt:** C'est exact. En fait, si l'on convoque cette réunion et qu'on la consacre entièrement à la réception d'un rapport, je propose, monsieur le président, de modifier la procédure pour permettre à un sous-comité de présenter directement son rapport à la Chambre si c'est une simple formalité.

**Le président:** Il y a peu de temps que je suis président du comité et je ne connaissais pas la procédure dont vous avez parlé.

Oui, monsieur Mitchell?

**M. Mitchell:** Je voulais dire simplement que lorsque nous constituons d'autres sous-comités, nous pourrions demander à la Chambre, lorsqu'elle établira l'ordre de renvoi, de nous permettre d'y présenter directement nos rapports.

**Le président:** C'est une bonne idée. Je ne prends pas votre suggestion à la légère, mais je suis tenu de respecter le Règlement.

**Mr. Schmidt:** Peu importe. Ce qu'il faut, c'est rendre le système plus efficace et moins onéreux. Tout cela coûte de l'argent.

**Le président:** C'est vrai.

**Mr. Schmidt:** Et c'est une perte de temps.

**Le président:** Monsieur Rocheleau.

**M. Rocheleau (Trois-Rivières):** If I understand correctly, Mr. Chairman, we can only receive the report. We cannot comment on or concur with it. We simply receive it.

**The Chairman:** Yes, that's all.

[Text]

**M. Rocheleau:** Merci.

Motion agreed to

**The Chairman:** There is an item on the agenda called "Future Business". It was contemplated that there would be some discussion, Mr. Schmidt.

Mr. Rocheleau, your office had called me to tell me you weren't coming. I'm happy to see you here.

**Mr. Schmidt:** So are we.**The Chairman:** He's been busy with Mr. Mitterrand.**Mr. Rocheleau:** No.**The Chairman:** Oh, I thought President Mitterrand was giving you instructions.**Mr. Rocheleau:** [Inaudible—Editor].**An hon. member:** Oh, what a dirty guy.**Mr. Schmidt:** This was supposed to be a nice meeting, Mr. Zed.**The Chairman:** Do we want to stay on the record or go off the record?**The Clerk:** You could adjourn.**The Chairman:** Okay, I think we want to adjourn but stay with translation. We're adjourned.

[Proceedings continue in camera]

[Translation]

**Mr. Rocheleau:** Thank you.

La motion est adoptée

**Le président:** Il y a à l'ordre du jour un point appelé «Travaux à venir». Il avait été prévu d'en discuter au cours de cette réunion, monsieur Schmidt.

Monsieur Rocheleau, votre bureau m'a appelé pour me dire que vous ne veniez pas. Je suis heureux de vous voir parmi nous.

**Mr. Schmidt:** Nous aussi.**Le président:** Il était occupé avec M. Mitterrand.**Mr. Rocheleau:** Non.**Le président:** Oh, je pensais que le président Mitterrand vous disais quoi faire.**Mr. Rocheleau:** [Inaudible—Éditeur].**Une voix:** Oh, quel cochon!**Mr. Schmidt:** C'était censé être une réunion convenable, monsieur Zed.**Le président:** Voulez-vous que nous poursuivions la séance à huis clos?**La greffière:** Vous pourriez levez la séance.**Le président:** Très bien, nous allons lever la séance mais garder les interprètes. La séance est levée.

[La séance se poursuit à huis clos]











**MAIL  POSTE**

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

**Lettermail****Poste-lettre****8801320****OTTAWA**

*If undelivered, return COVER ONLY to:*  
Canada Communication Group — Publishing  
45 Sacré-Coeur Boulevard,  
Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

*En cas de non-livraison,  
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:*  
Groupe Communication Canada — Édition  
45 boulevard Sacré-Coeur,  
Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing,  
Public Works and Government Services Canada,  
Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition,  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada,  
Ottawa, Canada K1A 0S9

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 34

Thursday, March 23, 1995

Chair: Paul Zed

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule n° 34

Le jeudi 23 mars 1995

Président: Paul Zed

*Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on*

*Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'*

# Industry

# Industrie

## RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 108(2) a review of the mandate of the Canadian Tourism Commission

## CONCERNANT:

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, une révision du mandat de la Commission canadienne du Tourisme

## WITNESSES:

(See back cover)

## TÉMOINS:

(Voir à l'endos)



## STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

*Chair:* Paul Zed

*Vice-Chairs:* Yves Rocheleau  
Andy Mitchell

### Members

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

### Associate Members

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Mauril Bélanger  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi

(Quorum 9)

Santosh Sirpaul

*Clerk of the Committee*

Published under authority of the Speaker of the  
House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing,  
Public Works and Government Services Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

## COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

*Président:* Paul Zed

*Vice-présidents:* Yves Rocheleau  
Andy Mitchell

### Membres

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

### Membres associés

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Mauril Bélanger  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi

(Quorum 9)

*La greffière du Comité*

Santosh Sirpaul

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre  
des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition,  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

THURSDAY, MARCH 23, 1995  
(65)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 10:10 o'clock a.m. this day, in Room 701, La Promenade, the Chairman, Paul Zed, presiding.

*Members of the Committee present:* Judy Bethel, John Bryden, Nick Discepola, Gaston Leroux, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Paul Zed.

*Acting Members present:* Alex Shepherd for David Iftody and Mauril Bélanger for Tony Valeri.

*Associate Member present:* Peter Adams.

*Other Members present:* Susan Barnes and Gary Pilliteri.

*In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament:* Terry Thomas, Research Officer.

*Witnesses: From the Canadian Tourism Commission:* The Honourable Judd Buchanan, Chairperson. *From the Department of Industry:* Doug Fyfe, Director General, Tourism.

Pursuant to Standing Order 108(2) the Committee commenced a review of the mandate of the Canadian Tourism Commission.

On motion of Andy Mitchell, it was agreed,—That, as established by the Board of Internal Economy, reasonable travelling, accommodation and living expenses be reimbursed to Walter Stewart, Bill Krem, Jordan B. Grant and Susan Bellan for their appearance before the Committee on Wednesday, March 22, 1995 with respect to the subject matter of lending to small business by banks and other financial institutions.

On motion of Andy Mitchell, it was agreed,—That notwithstanding the resolution adopted on February 28, 1995, the Committee invite the representatives from the major banks and financial institutions on March 28, 29 and 30, 1995.

On motion of Andy Mitchell, it was agreed,—That the Committee commence consideration of the Main Estimates for the fiscal year ending March 31, 1996 during the first week of April 1995.

Judd Buchanan made a statement and, with the other witness, answered questions.

At 12:20 o'clock p.m., the Committee adjourned until 9:00 o'clock a.m., Tuesday, March 28, 1995.

Santosh Sirpaul

*Clerk of the Committee*

**PROCÈS-VERBAL**

LE JEUDI 23 MARS 1995  
(65)

[*Traduction*]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 10 h 10, dans la salle 701, La Promenade, sous la présidence de Paul Zed (président).

*Membres du Comité présents:* Judy Bethel, John Bryden, Nick Discepola, Gaston Leroux, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Paul Zed.

*Membres suppléants présents:* Alex Shepherd pour David Iftody et Mauril Bélanger pour Tony Valeri.

*Membre associé présent:* Peter Adams.

*Autres députés présents:* Susan Barnes et Gary Pilliteri.

*Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement:* Terry Thomas, attaché de recherche.

*Témoins: De la Commission canadienne du tourisme:* L'honorable Judd Buchanan, président. *Du ministère de l'Industrie:* Doug Fyfe, directeur général, Tourisme.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, le Comité étudie le mandat de la Commission canadienne du tourisme.

Sur la motion de Andy Mitchell, il est convenu—Que Walter Stewart, Bill Krem, Jordan B. Grant et Susan Bellan soient défrayés des dépenses de déplacement et d'hébergement raisonnables pour leur comparution du mercredi 22 mars 1995 devant le Comité sur la question des prêts des banques et autres établissements financiers à la petite entreprise conformément aux modalités établies par le Bureau de régie interne.

Sur la motion de Andy Mitchell, il est convenu—Que, nonobstant la résolution adoptée le 28 février 1995, le Comité invite les grandes banques et les grandes institutions financières à comparaître les 28, 29 et 30 mars 1995.

Sur la motion de Andy Mitchell, il est convenu—Que le Comité étudie le budget principal des dépenses pour l'exercice se terminant le 31 mars 1996 au cours de la première semaine d'avril 1995.

Judd Buchanan fait une déclaration et, avec l'autre témoin, répond aux questions.

À 12 h 20, le Comité s'ajourne jusqu'au mardi 28 mars 1995, à 9 heures.

*La greffière du Comité*

Santosh Sirpaul

[Text]

**EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus]

Thursday, March 23, 1995

[Translation]

**TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique]

Le jeudi 23 mars 1995

• 1010

**The Chairman:** I call this meeting to order.

Pursuant to Standing Order 108(2), a review of the mandate of the Canadian Tourism Commission had been requested by the industry committee. I'm pleased to welcome today Judd Buchanan, the chairperson, who was appointed the Prime Minister's special adviser on tourism in May 1994.

I believe Mr. Buchanan and his organization had a mandate to advise on the steps the federal government could take to enhance Canada's tourism industry, reduce the national tourism deficit and increase jobs in the industry.

Mr. Buchanan, on behalf of your former colleagues and all of our colleagues here, we welcome you. I believe you're accompanied by Doug Fyfe, the director general from the Department of Industry, Tourism.

Before we get into presentations and open it up for questions, there are some minor preliminary motions that we need to adopt.

Mr. Mitchell, I believe you have some motions to propose.

**Mr. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** Mr. Chairman, I move that, as established by the Board of Internal Economy, reasonable travel, accommodation and living expenses be reimbursed to Mr. Walter Smith, Mr. Bill Krem, and Ms Susan Bellan for their appearance before the committee on Wednesday, March 22, 1995, with respect to the subject of lending to small business.

**Mr. Mills (Broadview—Greenwood):** On a point of order, Mr. Chairman, it's not Walter Smith, it's Walter Stewart.

**Mr. Mitchell:** Correction, Walter Stewart. Let's make sure we get the cheque right.

Motion agreed to

**Mr. Mitchell:** Second, I move that notwithstanding the resolution adopted on February 28, 1995, the committee invite the representatives from the major banks and financial institutions on March 28, 29 and 30, 1995.

**The Chairman:** Previously, we had invited them for a different date, so that's just to correct the record.

Motion agreed to

**Mr. Mitchell:** Finally, I move that the committee commence consideration of the main estimates for the fiscal year ending March 31, 1996, during the first week of April 1995.

**The Chairman:** We've extended those invitations to various ministers.

**Le président:** La séance est ouverte.

Conformément au Règlement 108(2), le Comité de l'industrie s'est vu confier un examen de la Commission canadienne du tourisme. Aujourd'hui, j'ai le plaisir de souhaiter la bienvenue à Judd Buchanan, président de la Commission qui, en mai 1994, a été nommé conseiller spécial en matière de tourisme auprès du Premier ministre.

Le mandat de M. Buchanan et de l'organisme qu'il dirige est de déterminer quelles mesures le gouvernement fédéral pourrait prendre pour favoriser l'industrie canadienne du tourisme, réduire le déficit touristique national et augmenter le nombre des emplois dans ce secteur.

Monsieur Buchanan, au nom de vos anciens collègues et de tous ceux qui sont ici, nous vous souhaitons la bienvenue. Vous êtes accompagné, je crois, par Doug Fyfe, directeur général du ministère de l'Industrie, Tourisme.

Avant de vous écouter et de passer aux questions, il faut que nous adoptions quelques motions mineures.

Monsieur Mitchell, vous avez, je crois, des motions à proposer.

**Mr. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** Monsieur le président, je propose que, comme l'a résolu le Bureau de régie interne, MM. Walter Smith et Bill Krem et Mme Susan Bellan soient remboursés, dans une mesure raisonnable, des frais de déplacement, d'hébergement et de subsistance qu'ils engageront afin de témoigner devant le Comité le mercredi, 22 mars 1995 en ce qui a trait aux prêts consentis à la petite entreprise par les banques et les autres institutions financières.

**Mr. Mills (Broadview—Greenwood):** Monsieur le président, j'invoque le Règlement. Ce n'est pas Walter Smith, c'est Walter Stewart.

**Mr. Mitchell:** Correction, Walter Stewart. Il vaudrait mieux libeller le chèque correctement.

La motion est adoptée

**Mr. Mitchell:** Deuxièmement, je propose que, nonobstant la résolution adoptée le 28 février 1995, le Comité invite des représentants des grandes banques et institutions financières à comparaître devant lui les 28, 29 et 30 mars 1995.

**Le président:** Nous les avions invités à une autre date, c'est donc un rectificatif.

La motion est adoptée

**Mr. Mitchell:** Enfin, je propose que le Comité entame l'étude du budget des dépenses principal pour l'exercice se terminant le 31 mars 1996 au cours de la première semaine d'avril 1995.

**Le président:** Nous avons invité les différents ministres concernés.

## [Texte]

Madame Clerk, have schedules been circulated yet?

**The Clerk of the Committee:** No, not yet. I've been in touch with the various ministers responsible for the different estimates. I have some responses, but not all of them. Once I have everything organized I'll be pleased to send them the—

**The Chairman:** Members, in terms of trying to plan your schedules, I believe it will be the Tuesday, Wednesday and Thursday of the first week of April. Is that correct?

**The Clerk:** It's difficult for some of the ministers to come—

**The Chairman:** I understand all of that, but in general terms we'll be circulating some general information. If one of the ministers is unavailable that week, they'll be stood aside to come the last week of April.

**An hon. member:** [Inaudible—Editor]

**The Chairman:** No, the majority of the main estimates for our committee will be concluded in the first week of April.

I'm advised by the clerk that there are some timing problems with various ministers that first week in April, so physically we may not end up with the ministers until after the break. We have an Easter break, so it won't be until April 24. Whatever meetings on main estimates we can hold that week, we will try to hold. I have given you that commitment. I know we're trying to plan our schedules.

## [Traduction]

Madame la greffière, est-ce que le calendrier des séances a été distribué?

**La greffière du Comité:** Non, pas encore. J'ai contacté les ministres responsables de ces budgets, certains ont répondu, mais pas tous. Dès que tout sera organisé, je me ferai un plaisir d'envoyer... .

**Le président:** Pour vous faire une idée de votre calendrier, je peux vous dire qu'il devrait s'agir des mardi, mercredi et jeudi de la première semaine d'avril. C'est bien ça?

**La greffière:** Certains ministres auront du mal à venir... .

**Le président:** Je comprends cela, mais nous avons l'intention de distribuer des informations d'ordre général. Si un des ministres n'est pas disponible cette semaine-là, il restera la possibilité de la dernière semaine d'avril.

**Une voix:** [Inaudible—Éditeur]

**Le président:** Non, la majorité des budgets de dépenses principaux qui intéressent notre Comité devraient être terminés à la fin de la première semaine d'avril.

La greffière me dit que cette première semaine d'avril posait des problèmes à plusieurs ministres, et par conséquent, il est possible que certains d'entre eux ne puissent pas venir avant notre retour, après l'ajournement. Comme nous ajournons pour Pâques, ça ne sera pas avant le 24 avril. Cela dit, toutes les réunions qu'il sera possible d'organiser pendant la première semaine d'avril seront organisées, je m'y suis engagée. Je sais que nous essayons tous de nous y retrouver dans notre calendrier.

Motion agreed to

La motion est adoptée

• 1015

**The Chairman:** This is the last point I want to make, and then I'll turn the floor over to you, Mr. Buchanan.

I know members are thinking about the banks that are coming next week. I would invite members—and some of you have done this—to communicate with me in writing to give me some suggestions, because we'll be holding a meeting of the steering committee of the industry committee. We'll be looking forward to mapping out a strategy for the rest of the year.

They could include some issues like information highway issues, and that could conceivably go to a subcommittee of our committee as opposed to a standing committee. I want you to put your thinking caps on and come forward with some ideas so that your steering committee can get some direction.

Are there any questions? Yes, Mr. Shepherd?

**Mr. Shepherd (Durham):** I submitted something to the committee some time ago. It was regarding the study of over-the-counter market trading. Has that been given some thought by your—?

**The Chairman:** No, not yet. That will be put in the hopper.

**Mr. Shepherd:** Okay.

**The Chairman:** Are there any other questions? Thank you.

**Le président:** Une dernière observation après quoi je vous donnerai la parole, monsieur Buchanan.

Je sais que les membres du Comité ont déjà réfléchi à la question des banques qui doivent comparaître la semaine prochaine. Certains d'entre vous l'ont déjà fait, mais pour les autres, je les invite à m'envoyer des suggestions par écrit car nous allons avoir une réunion du comité directeur. Nous allons tenter d'adopter une stratégie pour le reste de l'année.

Nous pourrions nous pencher sur des sujets comme l'autoroute de l'information et, éventuellement, le confier à un sous-comité et non pas au comité permanent. Je vous invite donc à y réfléchir et à soumettre des idées au comité directeur.

Y a-t-il des questions? Oui, monsieur Shepherd?

**M. Shepherd (Durham):** J'ai soumis une suggestion au Comité il y a quelque temps au sujet des opérations de bourse par commande directe. Est-ce que l'on a réfléchi...?

**Le président:** Non, pas encore, on en discutera avec les autres possibilités.

**M. Shepherd:** D'accord.

**Le président:** Y a-t-il d'autres questions? Merci.

## [Text]

Mr. Buchanan, please proceed.

**Hon. Judd Buchanan (Chairperson, Canadian Tourism Commission):** Thank you very much, Mr. Chairman.

It's a pleasure to be back with the standing committee after a fifteen-year break. I notice you've made one change, though. The witness used to sit up beside the chairman. I don't know whether that's because, as you suggested, the chairmen have become more aggressive or whether it's because you want to allow the witness a convenient escape route.

**The Chairman:** Sometimes the witnesses get things thrown at them, so the chairmen decided they didn't want to get in the line of fire.

**Some hon. members:** Oh, oh.

**Mr. Buchanan:** Mr. Chairman, thank you for the opportunity to appear before your committee. In your little introductory summation you touched on many of the points.

It was approximately a year ago in March that the Prime Minister and I were chatting and got into a discussion, he being aware of my involvement with a ski resort out in the fine Okanagan area, where I'm trying to persuade one of your members to come skiing and abandon Big White, but I've had limited success.

Out of that discussion grew an expression of the Prime Minister's concern that this country had an \$8 billion tourism deficit. He felt very strongly that with all of the attributes we have as a tourism destination, that should not be the case.

That was one motivator. The other was—and you touched on this in your remarks, Mr. Chairman—the feeling that tourism is one of the most efficient, least expensive and fastest ways to generate employment. It was a combination of these things.

The Prime Minister asked me at the time if I would be willing to serve as his special adviser on tourism and go out and meet across the country with people in the industry and in the provincial governments. I in fact spent two or three months meeting with approximately 300 people in industry and government to discuss what they felt the federal government could or should be doing to aid and abet the tourism industry. The result of this was a report, which I presented to the Prime Minister early in October last year.

If I were to single any out, the two major concerns the industry had were: one, the government simply did not seem to appreciate how vital a contribution tourism makes to the Canadian economy, and they are well aware of this in Parry Sound and Muskoka.

Now that Stats Can is getting its figures refined a little more effectively through their satellite accounts, the last figure we were given is approaching \$30 billion for the economic contribution tourism makes to the Canadian economy. That's more than oil, more than gas and more than oil and gas combined; it's more than the forestry, the fishery or agriculture.

## [Translation]

Monsieur Buchanan, je vous en prie.

**M. Judd Buchanan (président, Commission canadienne du tourisme):** Merci beaucoup, monsieur le président.

C'est un plaisir d'être à nouveau au Comité permanent après une interruption de 15 ans. Je remarque que vous avez fait un changement: les témoins étaient jadis à côté du président. Est-ce que vous avez changé cela parce que les présidents sont devenus plus agressifs, comme vous l'avez dit, ou bien parce que vous voulez laisser aux témoins la voie libre s'ils étaient tentés de prendre la fuite.

**Le président:** Comme il arrive qu'on bombarde les témoins, les présidents ont décidé qu'il valait mieux ne pas être dans la ligne de tir.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Buchanan:** Monsieur le président, merci de m'avoir invité à comparaître devant votre comité. Dans votre petite introduction, vous avez fait allusion à bon nombre de points.

Il y a environ un an, en mars dernier, le premier ministre et moi-même parlions de choses et d'autre. Il savait que je m'occupais d'une station de ski dans la belle région de l'Okanagan; depuis longtemps j'essaie de persuader les députés de venir skier là-bas et d'abandonner Big White, mais jusqu'à présent, je n'ai pas eu beaucoup de succès.

Au cours de cette discussion, le premier ministre m'a fait part de son inquiétude face à notre déficit touristique qui s'élève à 8 milliards de dollars. Il était convaincu que cela n'était pas normal étant donné tous les avantages dont jouit notre pays sur le plan touristique.

Voilà donc pour un des facteurs. D'autre part, et vous y avez fait allusion dans vos observations, monsieur le président, on sait que le tourisme est un des moyens les plus efficaces, les moins coûteux et les plus rapides pour créer des emplois. Ces divers facteurs sont donc entrés en ligne de compte.

À l'époque, le premier ministre m'avait demandé si j'accepterais d'être son conseiller spécial en matière de tourisme et de voyager un peu partout dans le pays pour rencontrer des gens de ce secteur et également les représentants des gouvernements provinciaux. En fait, en l'espace de deux ou trois mois, j'ai rencontré environ 300 personnes de l'industrie touristique et des représentants des gouvernements pour discuter de ce que le gouvernement fédéral pourrait ou devrait faire pour aider l'industrie touristique. À la suite de ces rencontres, j'ai préparé un rapport que j'ai soumis au premier ministre au début d'octobre l'année dernière.

Si je devais choisir les deux principales préoccupations de l'industrie, je dirais qu'elles sont les suivantes: premièrement, le gouvernement ne semble vraiment pas comprendre à quel point le tourisme est un élément vital de l'économie canadienne. Or, à Parry Sound et à Muskoka, c'est une chose dont on est particulièrement conscient.

Maintenant que Statistique Canada produit des chiffres un peu plus précis grâce à ses comptes satellites, le dernier chiffre en ce qui concerne la contribution du tourisme à l'économie canadienne s'approche de 30 milliards de dollars. C'est plus que le pétrole, plus que le gaz et plus que le gaz et le pétrole combinés, c'est plus que l'industrie forestière, les pêches ou l'agriculture.

## [Texte]

The Liberals, I must confess, started this downsizing and downgrading in the mid-eighties, and it continued. The concern was that government simply did not recognize—or did not seem to—the importance of the tourism industry. It originally had its Minister of State with an ADM, and that has been abandoned. My good friend Doug Fyfe is the director general of Tourism Canada, but I think Doug is one of about 55 directors general in the department. So there was this concern that tourism had been downgraded in stature.

## [Traduction]

Je dois reconnaître que ce sont les Libéraux qui ont amorcé cette diminution, ce recul, au milieu des années quatre-vingt, et c'est un mouvement qui a continué. Ce qu'on m'a dit dans l'industrie, c'est que le gouvernement ne semblait pas se rendre compte de l'importance de l'industrie touristique. Jadis nous avions un ministre d'État et un sous-ministre adjoint, mais ces postes ont été abandonnés. Mon bon ami, Doug Fyfe, est le directeur général de Tourisme Canada, mais il n'est qu'un directeur général parmi environ 55 au ministère. Il y avait donc ce problème de sous-évaluation de l'importance du tourisme.

• 1020

The second, of course, was financial. Tourism had peaked in the mid-1980s with a budget of approximately \$42 million to \$45 million for support of marketing of Canada around the globe and within Canada. At that time, they ceased marketing within Canada and gradually the budget—for the balance of the operation—was trimmed back to approximately \$15 million.

My former colleague Charles Lapointe, who is the president of the Tourism Convention Bureau in Montreal, took some delight in telling me he had a larger budget to promote the island of Montreal than Tourism Canada did to promote Canada worldwide. He told me he was just negotiating with the municipalities on the north and south shores of the river, and when they came aboard, particularly Laval, he expected to have a budget of around \$20 million or \$22 million. This was when Canada had a budget of approximately \$15 million. This was taken by the industry as an indication, frankly, that the successive governments had not been serious about tourism and the contribution it made to the economy.

As I indicated a moment ago, Mr. Chairman, I made the report to the Prime Minister—I think it was on October 4—and was delighted when the Prime Minister came out to Vancouver three weeks later on October 25 and spoke to the Tourism Industry Association of Canada's annual meeting and indicated the government would be accepting the major recommendations in the report.

The first recommendation is the establishment of a Canadian tourism commission, which would be dominated by the private sector. The second is a significant increase in the budget from \$15 million to \$50 million. The third is that Canada does in fact have a role to play in telling Canadians about Canada.

There are several other areas I could go on and touch on, Mr. Chairman. Maybe I should just tell you briefly what we've done vis-à-vis the committee. The committee is composed of 26 members, 16 or 17 of whom are from the private sector and the balance of members are primarily deputy ministers from the provincial governments with one federal deputy minister, the Deputy Minister of Industry.

The composition of the industry end is a balance between smaller business in the tourism industry and larger business. So we've tried to get a balance from all sectors within the industry—accommodation, transportation and so on.

The committee is up. We had the first meeting of the board on February 8 and we established our budget allocations. We have now established the executive committee and the audit committee and named a vice-chair. We had the first meeting

Le deuxième problème, bien entendu, était de nature financière. La promotion du tourisme au Canada et à l'étranger avait connu son apogée au milieu des années 1980 avec un budget d'environ 42 à 45 millions de dollars. La promotion au Canada a alors brutalement pris fin et le budget—pour le reste des autres activités—a été progressivement ramené à environ 15 millions de dollars.

Mon ancien collègue Charles Lapointe, qui est président du Bureau de la convention du tourisme à Montréal, s'est fait un plaisir de me dire que son budget de promotion de l'île de Montréal était plus important que celui de Tourisme Canada à l'étranger. Il m'a informé qu'il était en train de négocier avec les municipalités sur la rive nord et la rive sud et que si elles aboutissaient, surtout avec Laval, il s'attendait à ce que son budget atteigne les 20 ou 22 millions de dollars. C'était à l'époque où le budget du Canada était d'environ 15 millions de dollars. L'industrie en a conclu que les gouvernements ne s'intéressaient pas au tourisme et ne comprenaient pas ce qu'il apporte à l'économie.

Comme je l'ai indiqué il y a un instant, monsieur le président, j'ai remis mon rapport au premier ministre—the 4 octobre, je crois—and j'ai été enchanté de l'entendre trois semaines plus tard le 25 octobre, s'adresser à Vancouver à l'assemblée annuelle de l'Association canadienne de l'industrie du tourisme et indiquer que le gouvernement accepterait les principales recommandations du rapport.

La première recommandation est la création d'une commission canadienne du tourisme, composée majoritairement de représentants du secteur privé. La deuxième est une augmentation conséquente du budget, le faisant passer de 15 millions à 50 millions de dollars. La troisième est que le Canada a effectivement un rôle à jouer et doit parler du Canada aux Canadiens.

Il y a plusieurs autres domaines dont je pourrais parler, monsieur le président. Je devrais peut-être vous dire simplement quelques mots sur la commission. La commission est composée de 26 membres, 16 ou 17 d'entre eux émanant du secteur privé et pour le reste il s'agit principalement de sous-ministres provinciaux et d'un sous-ministre fédéral, le sous-ministre de l'Industrie.

Du côté de l'industrie, les petites et les grandes entreprises de l'industrie touristique sont représentées. Nous avons essayé de faire en sorte que tous les secteurs de l'industrie—le logement, les transports, etc.—soient représentés.

La commission a commencé ses travaux. Le conseil d'administration s'est réuni pour la première fois le 8 février et nous avons établi notre budget. Nous avons formé un comité exécutif et un comité de vérification et nommé un vice-

## [Text]

yesterday afternoon of the executive committee and I felt the meeting went well. I am pleased to report we are making good progress and that the commission will be successful in implementing its mandate to aid, abet and increase the revenues of the tourism industry throughout Canada.

I think, Mr. Chairman, that's probably enough of an overview. I remember when I was around the table, I always use to resent overly wordy witnesses who took all the time to make their statements and left minimal time for questions and comments. So I will be happy to terminate my remarks at that point.

**The Chairman:** I think it's certainly a testament to your long service to the Canadian public when you see the number of colleagues here. I think all parties will recognize this is probably the largest number of members we have ever had to an industry committee meeting. I am not sure if it's—

**Mr. Mills:** Mr. Chairman, really, with respect to Mr. Buchanan, I thought it was because you were our new chair.

**The Chairman:** I think it's an interest in tourism, Mr. Buchanan. So with that I will invite Mr. Rocheleau to begin.

• 1025

I know we have a ten-minute, ten-minute, ten-minute rule. But I'd invite members if they don't have a long—let's try to keep our questions snappy. I'm going to try to intervene just a little if I think we're going off down a road. It's important for everyone to have an opportunity to question our witnesses.

**M. Rocheleau (Trois-Rivières):** Bonjour, monsieur Buchanan. Je suis très heureux d'avoir l'occasion de vous rencontrer. On entend parler depuis longtemps de la Commission canadienne du tourisme et on voit déjà un peu ses activités prendre forme, notamment au Québec. C'est là-dessus que je voudrais, entre autres, vous questionner.

Ma question a plusieurs volets. Est-ce qu'on peut prendre pour acquis qu'historiquement, le ministère de l'Industrie du Canada ne se préoccupait pas de promouvoir le tourisme à l'intérieur du Canada et que c'est là un mandat nouveau qui est accordé à la Commission? Est-ce qu'on peut confirmer que c'est bel et bien un mandat nouveau, qu'il y a une préoccupation nouvelle qui s'établit au Canada pour mousser le tourisme canadien par les Canadiens?

Ensuite, est-ce qu'on pourrait savoir la proportion du budget qui est accordée aux activités ou à la promotion à l'extérieur du Canada, par rapport à celle qui est accordée à l'intérieur du Canada, dans un premier temps? Quant à la proportion accordée à l'intérieur du Canada, quelle est celle qui est prévue pour le Québec en particulier? Maintenant qu'on est arrivé au Québec, est-ce que vous pourriez nous ventiler comment vont être utilisés les quelques dollars qui sont prévus pour le Québec?

Il est dit dans les documents qu'il y a 15 millions de dollars plus 35 millions de dollars qui y sont ajoutés comme effort du gouvernement du Canada en matière de promotion touristique. Vous prévoyez un financement externe aussi. Comment entrez-vous le financement externe? Comment est-ce que cela se dessine? Quelles sont les modalités de ce financement-là?

## [Translation]

président. Le comité exécutif s'est réuni pour la première fois hier après-midi et j'ai eu l'impression que cela se passait bien. J'ai le plaisir de vous informer que les choses sont en bonne voie et que la commission remplira avec succès son mandat, à savoir favoriser la croissance des revenus de l'industrie touristique au Canada.

Je crois, monsieur le président, que cela suffit probablement. Je me souviens qu'à l'époque où j'étais député, je me plaignais toujours de ces témoins qui parlaient indéfiniment et qui ne nous laissaient pratiquement pas de temps pour leur poser des questions et pour faire des commentaires. Je mettrai donc avec plaisir un terme à mes remarques.

**Le président:** Je crois que le nombre important de députés présents est un hommage à votre longue carrière au service de la population canadienne. Tous et toutes reconnaîtront que c'est certainement la plus nombreuse assistance que nous ayons jamais eue lors d'une réunion du Comité de l'industrie. Je ne sais pas vraiment si c'est...

**M. Mills:** Monsieur le président, sauf tout le respect que nous devons à M. Buchanan, je croyais que c'était parce que vous étiez notre nouveau président.

**Le président:** Monsieur Buchanan, je crois que c'est l'intérêt pour le tourisme. Sur ce, la parole est à M. Rocheleau.

Je sais que nous avons une règle de 10 minutes. Mais je demanderais aux députés qui posent des questions d'être brefs. J'interviendrais un peu si je trouve qu'ils s'écartent du sujet. Il est important que tout le monde ait l'occasion de poser des questions à nos témoins.

**M. Rocheleau (Trois-Rivières):** Good morning, Mr. Buchanan. I am very pleased to have this opportunity to meet you. We have heard about the Canadian Tourism Commission for a long time and we can see some of the activities it is undertaking, for example in Quebec. Some of my questions will focus on that aspect of your work.

There are four parts to my question. Can we assume that historically the federal Department of Industry was not concerned about promoting tourism in Canada and that the mandate given to your Commission is a new one? Can you confirm that it is indeed a new mandate, and that there is a new concern in Canada about encouraging Canadians to visit their own country?

Could you also tell us what proportion of the budget is earmarked for promotional or other activities outside Canada, as compared with the percentage for tourism within Canada? In terms of the percentage for tourism within Canada, how much is earmarked specifically for Quebec? Could you also tell us how the small amounts of money earmarked for Quebec will be used?

According to the documents, the federal government will be allocating \$15 million in addition to the \$35 million to promote tourism. You also expect to receive external funding. What form will it take? Where will it come from? What are the conditions attached to such funding?

## [Texte]

Est-ce que c'est clair?

**M. Buchanan:** Très clair.

La première chose, monsieur le président, c'est que ce n'est pas un nouveau mandat. C'était le mandat original de Tourisme Canada. C'est en 1984 que le gouvernement a terminé la promotion du tourisme au Canada. Alors, ce n'est pas du nouveau. C'est moi qui avais suggéré que le gouvernement encourage le tourisme au Canada.

En 1984, les Canadiens ont dépensé 6 milliards de dollars en dehors du Canada. En 1994, les Canadiens ont dépensé 16 milliards de dollars en dehors du Canada. C'est une augmentation de 250 p. 100. Pour moi, c'était une perte extraordinaire, parce que le gouvernement fédéral a cessé de parler aux Canadiens concernant les possibilités de tourisme au Canada. C'est la réponse à la première question, monsieur Rocheleau. Ce n'est pas du tout un nouveau mandat. C'était le mandat original de Tourisme Canada.

**M. Rocheleau:** Monsieur le président, est-ce qu'on peut argumenter immédiatement sur ce point-là qui est important pour nous?

**The Chairman:** Let Mr. Buchanan finish his reply and then you can ask him another question. Go ahead.

**M. Rocheleau:** Maintenant on parle d'un principe et ensuite on va parler de chiffres. C'est sur ce point-là que j'aimerais discuter un peu avec M. Buchanan, si vous me le permettez.

**The Chairman:** Go ahead.

**M. Rocheleau:** Il y a deux éléments qui nous font dire que c'est un précédent. Dans ce document-ci—je me demande si ce n'est pas votre rapport—vous dites :

Actuellement, la responsabilité de la promotion des voyages au Canada relève des provinces et des territoires.

Donc, c'est le rapport Buchanan.

... la responsabilité de la promotion des voyages au Canada relève des provinces...

C'est ce qui nous permet de dire cela. Ensuite, on a un document sur l'utilisation des budgets où on dit que, pour l'année 1990-1991, les budgets domestiques d'efforts en termes de tourisme étaient de zéro, alors que pour les États-Unis et outre-mer, on arrive à 25 millions de dollars pour 1990-1991. Donc, c'est zéro pour l'effort interne canadien.

• 1030

**Mr. Buchanan:** It's probably just to... Politicians understand. I've always compared this to voting.

If a Canadian leaves Canada—for instance, someone living in Calgary or Edmonton trying to decide whether to go Quebec City or to San Francisco for a holiday—if he decides to go to Quebec City, that's great. We have an additional \$3,000 that's going to be spent within the Canadian economy.

If a Canadian goes to San Francisco, we're \$3,000 in the deficit position. Now we need two foreigners to come back and visit Canada. The first one simply puts back into the Canadian economy the \$3,000 we would have had if the Canadian had remained home. The second one puts in the \$3,000 that puts us in the plus position.

## [Traduction]

Is my question clear?

**Mr. Buchanan:** Very clear.

Mr. Chairman, first it is not a new mandate. That was the original mandate of Tourism Canada. In 1984 the government stopped promoting tourism in Canada. Therefore, the mandate is not new. I was the person who suggested that the government promote tourism in Canada.

In 1984 Canadians spent \$6 billion outside Canada. In 1994 Canadians spent \$16 billion outside Canada. This is an increase of 250%. I consider that it represents an enormous loss because the federal government stopped talking to Canadians about opportunities for tourism in Canada. That is my answer to your first question, Mr. Rocheleau. It is not a new mandate at all. It was the original mandate of Tourism Canada.

**Mr. Rocheleau:** Mr. Chairman, could we discuss this point immediately since we consider it to be important?

**Le président:** Laissez M. Buchanan terminer sa réponse et ensuite vous pourrez lui poser une autre question. Allez-y.

**M. Rocheleau:** At the moment we are talking about a principle and subsequently we will talk about figures. It is on that point that I would like to have a short discussion with Mr. Buchanan, if I may.

**Le président:** Allez-y.

**M. Rocheleau:** There are two reasons why we say: It is a precedent. In this document, and I wonder if it is or not your report, you state:

At present, the provinces and territories are responsible for promoting travelling in Canada.

Therefore, this is the Buchanan report.

The provinces are responsible for promoting travelling in Canada.

That is why we can say that. There is also one document on the use of budgets which states that for the year 1990-1991, the budget to promote domestic tourism was zero, whereas for the same year the figure was \$25 million in the case of the United States and overseas. Therefore, zero funds were allocated to promote domestic Canadian tourism.

**Mr. Buchanan:** C'est probablement simplement pour... Les politiciens savent de quoi je parle. J'ai toujours comparé cela au vote.

Si un Canadien quitte le Canada—par exemple, un habitant de Calgary ou d'Edmonton qui essaie de décider pour des vacances à Québec ou à San Francisco—s'il décide d'aller à Québec, c'est formidable. Cela fait 3 000\$ de plus pour l'économie canadienne.

Quand un Canadien choisit San Francisco, nous perdons 3 000\$. Il faut la visite de deux étrangers au Canada pour compenser cette perte. Le premier ne fait que réinjecter dans l'économie canadienne les 3 000\$ que nous n'aurions pas perdus si le Canadien était resté au Canada. Le deuxième lui nous fait gagner 3 000\$.

## [Text]

I always made the comparison when I was running in London West that if I could get one vote from the Conservatives, who were my main opponents, that was like getting two non-committed votes because it took him down one and me up one. So I was two ahead. It's really the same thing. If we can get a Canadian to stay home, it's better. It's going to take two foreigners to make that up if that Canadian leaves the country.

Francis McGuire, who's the deputy minister down in New Brunswick, told me I was missing another part of it. He said it's far easier and far less costly to convince Canadians to travel within Canada than it is to convince foreigners to come to Canada. He said they estimate that to have someone come from Quebec or from Ontario, to persuade them to come via marketing and promotion, to, say, the beaches of New Brunswick as opposed to Old Orchard down in Maine costs them half of what it costs to persuade someone from Boston or New York to come up to Canada.

I felt it made great economic sense for Canada to endeavour to persuade more Canadians to stay home. As I say, since between 1984 and 1994 the payments by Canadians out of the country went from \$6 billion to \$16 billion—a tremendous increase. To a large degree it was because we ceased telling Canadians about Canada and the provinces, frankly, did not pick up the slack.

That was the whole idea. The federal government was going to abandon it and the provinces were going to step in and do the marketing and promotion. The truth is, frankly, that the contrary happened. Over that period their budgets have also, in most cases, not in all—I think Quebec's the exception—have drifted downwards in that same period.

So that was really my main motivation. We've got to persuade Canadians to spend some of those dollars at home instead of adding to that \$16 billion going out of the country.

• 1035

You asked me what proportion—if I could just move to the other parts—of the total budget was being spent in Canada. Of the total amount of \$50 million, \$5 million or 10% is being spent in Canada. How is it being spent and so on? There are five marketing committees that have been set up. One deals with the European market, one with business travel, one with the Canadian market, one with the U.S. market and one with the Asia-Pacific market. It is really these committees. . . The one for Canada is chaired by Christena Sirsly, who is vice-president of marketing of VIA Rail in Montreal. That committee has members from across the country. They are the ones who analyse the marketing and make recommendations to the board as to how they would propose marketing programs be done.

It's really up to the various marketing committees to determine—to make recommendations. I would expect it would only be in rare circumstances that the board would not agree with the recommendations of the committee, which has made substantial study of the matter.

I think those were the three areas, Mr. Chairman, of questioning.

## [Translation]

Je fais toujours la comparaison avec les élections. Quand j'étais candidat à London-Ouest, si j'arrivais à arracher un vote aux Conservateurs, qui étaient mes principaux adversaires, cela faisait en réalité deux voix car mon adversaire en avait une de moins et moi une de plus. J'en avais donc deux d'avance sur lui. C'est la même chose. Arriver à convaincre un Canadien de passer ses vacances au Canada, c'est mieux. Autrement il faut arriver à faire venir deux étrangers pour compenser les vacances de ce Canadien à l'étranger.

Francis McGuire, le sous-ministre responsable au Nouveau-Brunswick, m'a dit que j'oubliais une autre chose. Il m'a dit qu'il était beaucoup plus facile et beaucoup moins onéreux de convaincre les Canadiens de voyager au Canada qu'il ne l'était de convaincre les étrangers de venir au Canada. Selon ses calculs, persuader un Québécois ou un Ontarien par le biais du marketing et de la promotion de venir passer ses vacances sur, disons, les plages du Nouveau-Brunswick plutôt que sur celles d'Old Orchard dans le Maine coûte moitié moins cher que de persuader un Bostonien ou un New-Yorkais de venir au Canada.

Il était logique, économiquement parlant, de tout faire pour persuader les Canadiens de passer leurs vacances au Canada. Comme je l'ai dit tout à l'heure, entre 1984 et 1994, les dépenses des Canadiens à l'étranger étaient passées de 6 milliards de dollars à 16 milliards de dollars—une augmentation énorme. Dans une large mesure, c'est parce que nous avions cessé de parler du Canada aux Canadiens et que, malheureusement, les provinces n'avaient pas pris le relais.

C'était l'idée au départ. Le gouvernement fédéral devait abandonner ce domaine et les provinces étaient censées se charger elles-mêmes du marketing et de la promotion. Malheureusement, ce n'est pas ce qui est arrivé. Pendant cette période, elles ont également, dans la majorité des cas, pas dans tous—à l'exception du Québec, je crois—laissé leur budget partir à la dérive.

C'était ma motivation principale. Il fallait persuader les Canadiens de dépenser une partie de ces dollars chez eux plutôt qu'aller les ajouter aux 16 milliards de dollars qui quittaient déjà le pays.

Vous m'avez demandé quelle proportion—si vous me permettez de passer aux autres questions—du budget total est dépensée au Canada. Sur le montant total de 50 millions de dollars, 5 millions de dollars ou 10 p. 100 sont dépensés au Canada. Comment? Cinq comités de marketing ont été créés. Ils sont chargés respectivement du marché européen, du marché des voyages d'affaires, du marché canadien, du marché américain et du marché Asie-Pacifique. En réalité ce sont ces comités. . . Celui pour le Canada est présidé par Christena Sirsly, qui est vice-présidente, Marketing, de VIA Rail à Montréal. Les membres de ce comité viennent de tous les horizons du Canada. Ce sont eux qui analysent le marketing et qui font des recommandations de programmes de marketing au conseil de la Commission.

Ce sont en vérité ces comités de marketing qui font les recommandations. À mon avis, ce ne sera que dans de rares circonstances que le conseil désapprouvera les recommandations des comités qui auront fait une étude approfondie de la question.

Je crois, monsieur le président, que les questions portaient sur ces trois secteurs.

## [Texte]

**The Chairman:** Thank you.

Mr. Rocheleau, a short question and then we'll move on—if you have a short question.

**M. Rocheleau:** Si je comprends bien, il y a 2 p. 100 des 50 millions de dollars qui sont prévus à l'interne, à l'intérieur du Canada. Ou est-ce 10 p. 100?

**M. Buchanan:** C'est 10 p. 100.

**M. Rocheleau:** D'accord.

**M. Buchanan:** Cinq millions de dollars.

**M. Rocheleau:** Pour le Canada. Sur ce montant de 5 millions de dollars, est-ce qu'on peut avoir une approximation de ce qui est prévu pour le Québec ou si c'est noyé dans ces 5 millions de dollars?

**M. Buchanan:** Pas encore parce que nous n'avons pas les recommandations du Comité.

**The Chairman:** Mr. Mills.

**Mr. Mills:** Mr. Buchanan, we thank you for coming to our committee this morning.

I would like to begin by saying we're delighted the Prime Minister has put this issue in such a priority position within this government. Many of us on this committee would like to think we were part of the lobby that influenced the government to begin taking tourism seriously again because of its direct ability to impact on job creation, which of course is the central thrust of the Red Book.

You've come here this morning and have described what a dramatic economic impact tourism can have, when we get into the marketing business and how quickly it can create jobs. What I cannot understand is why we're only spending \$50 million in this sector, in this area. I give the example of Nike shoes. Nike spends \$200 million in advertising dollars just in North America to promote the sale of their running shoes. Here we are spending \$500,000 on average per province to promote all the tourism assets of this country, or that's the federal portion of the partnership at least.

As members of Parliament dedicated to putting Canadians back to work, what can we do to move this budget from say \$50 million to \$250 million or whatever it is you think this budget should be in order to really do the job that should be done in this sector?

**Mr. Buchanan:** Thank you very much, Mr. Mills. I appreciate your support and I'm personally well aware of your long-term interest in the tourism area.

**The Chairman:** He's our head cheerleader.

**Mr. Buchanan:** I appreciate and I am sure aided and abetted by Andy.

I have two or three comments on that. Firstly, the hope or the expectation is that this year we'll have approximately \$30 million to \$35 million in additional contributions in partnering by the private sector and by provincial governments in various programs that are undertaken in the various marketing committees. So our expectation is that it will be in the order of \$80 to \$90 million that we would have available in this current fiscal year starting on April 1 for marketing and promotion of tourism.

## [Traduction]

**Le président:** Merci.

Monsieur Rocheleau, une petite question et nous passerons à quelqu'un d'autre—si votre question est vraiment courte.

**Mr. Rocheleau:** If I do understand, 2% of this \$50 million will be spent within Canada. Or is it 10%?

**Mr. Buchanan:** It is 10%

**Mr. Rocheleau:** All right.

**Mr. Buchanan:** Five million dollars.

**Mr. Rocheleau:** For Canada. Of that \$5 million amount, could we have an idea of what will be spent within Quebec or is it somewhere in that \$5 million?

**Mr. Buchanan:** Not yet because we do not have the recommendations of the Committee.

**Le président:** Monsieur Mills.

**M. Mills:** Monsieur Buchanan, nous vous remercions de votre venue ce matin.

J'aimerais commencer par vous dire notre enchantement que le premier ministre ait accordé une telle priorité à cette question. Beaucoup d'entre nous aimeraient croire qu'ils font partie de ceux qui ont incité le gouvernement à reprendre le tourisme au sérieux à cause de son impact direct sur la création d'emplois qui bien entendu est le pilier central du Livre rouge.

Vous nous avez décrit ce matin l'impact économique spectaculaire que le tourisme peut avoir quand on fait des efforts de marketing et de rapidité avec laquelle il crée des emplois. Ce que je n'arrive pas à comprendre c'est la raison pour laquelle nous ne consacrons que 50 millions de dollars à ce secteur. Je prends l'exemple des chaussures Nike. Nike pour la seule Amérique du Nord a un budget de publicité et de promotion de 200 millions de dollars. Et on nous propose un budget de promotion d'une moyenne de 500 000\$ par province pour vanter les atouts touristiques de notre pays—tout au moins c'est la part du fédéral.

Nous avons été élus pour remettre les Canadiens au travail. Que pouvons-nous faire pour que ce budget passe disons de 50 millions à 250 millions, à ce qu'il faudrait d'après vous pour atteindre les objectifs recherchés dans ce secteur?

**Mr. Buchanan:** Monsieur Mills, merci beaucoup. J'apprécie votre appui et je suis personnellement au courant de l'intérêt que vous portez depuis longtemps au tourisme.

**Le président:** C'est notre cheerleader.

**Mr. Buchanan:** Je lui en sais gré car il m'aide beaucoup.

J'ai deux ou trois petites choses à dire à ce sujet. Pour commencer, l'espoir ou l'attente est que cette année, grâce à cette initiative de partenariat, le secteur privé et les gouvernements provinciaux verseront 30 à 35 millions de plus dans notre escarcelle pour financer les divers programmes lancés par les comités de marketing. Nous devrions donc disposer pour le marketing et la promotion du tourisme, pendant l'année financière qui commencera le 1<sup>er</sup> avril, d'un budget de l'ordre de 80 à 90 millions de dollars.

[Text]

[Translation]

• 1040

The second one... I had included in my original report a suggestion that there should be a relationship between increase in tourism revenues and the amount the federal government spent on the marketing and promotion of tourism. The formula I had suggested maybe I should just explain. Out of every billion dollars' worth of tourism revenues, \$230 million goes directly into the federal government coffers—23%. An additional 16%, or \$160 million, goes into the coffers of the various provincial governments across this country, and another 6% goes into the coffers of the various municipalities. In other words, out of each \$1 billion, \$450 million goes directly into the pockets of the three levels of government. So it's a major economic contributor to the various governments and municipalities throughout this country.

The formula, I had thought, made sense. You see if you have more success with your colleague Paul Martin than I did. I mean, Paul was receptive to the idea, but no Minister of Finance is going to make a commitment. The formula I suggested was that for every billion dollars' worth of increased revenue that we're able to generate, could we not earmark 1% of it for tourism? I think that's a great return. I wish I could invest \$10 million and get a \$230 million return.

**Mr. Mills:** Mr. Buchanan, I don't want to interrupt you, but I guess my question isn't pointed enough.

Most of us in this committee here support what you're doing and realize the economic impact. What I'm asking you, as someone who was a legislator and has a lot of experience around this town, is when you've got such an instrument that creates the numbers you've just talked about, why is it that...? I mean, we budget \$1.7 billion for the space program—and I'm not putting it down in any way, shape or form. What is it about tourism that it's seemingly so unable to capture the imagination of Finance, or other senior ministers? We obviously have the Prime Minister, but the Prime Minister is a consensus type of operator. What do we have to do to communicate how important this sector is?

**Mr. Buchanan:** I have great difficulty answering that. I mean, I concur. I think part of the problem is that it's such a diffuse industry. I think that if it were more focused, if it were large factories or something of that nature, with tens of thousands of employees, it would be easier to focus upon it. But when it's small—there are a few large, but it's primarily composed of small operators—I don't think it has nearly the same sort of visual impact that it would if it were much more focused. Historically governments have simply not paid that amount of attention.

**Mr. Mills:** But why not, Mr. Buchanan?

**Mr. Buchanan:** Well, you're probably in as good a position to answer that as I am. I simply don't know why they haven't. I am, as you know, very involved in the tourism industry myself. I know that in our peak season we employ approximately 500 people, which is a major contributor to the economic well-being of the north Okanagan area, and we're just one very small cog in the tourism industry. And I simply can't explain to you, though I've endeavoured... And I've got to be fair, I think

Deuxièmement... J'avais suggéré dans mon premier rapport l'opportunité de lier la participation financière du fédéral au marketing et à la promotion du tourisme à la croissance des recettes touristiques. Il serait peut-être bon que je vous explique la formule que j'avais suggérée. Sur chaque milliard de dollars rapporté par le tourisme, 230 millions de dollars atterrissent directement dans les coffres du gouvernement fédéral—23 p. 100. Seize pour cent de plus, ou 160 millions de dollars, atterrissent dans les coffres des divers gouvernements provinciaux et 6 autres p. 100 atterrissent dans les coffres des municipalités. En d'autres termes, sur chaque milliard de dollars, 450 millions de dollars aboutissent directement dans les poches des trois paliers de gouvernement. C'est donc un apport économique majeur pour tous les gouvernements et municipalités.

Ma formule me semblait logique. Vous aurez peut-être plus de succès avec votre collègue Paul Martin que je n'en ai eu. Paul m'a dit qu'il aimait mon idée, mais que le ministre des Finances ne pouvait pas s'engager. Selon ma formule, je proposais, sur chaque milliard de dollars de recettes supplémentaires, de retenir 1 p. 100 pour le tourisme. C'est quand même un rapport extraordinaire. J'aimerais qu'un investissement de 10 millions me rapporte 230 millions.

**M. Mills:** Monsieur Buchanan, je ne veux pas vous interrompre, mais je n'ai peut-être pas été assez précis.

La majorité d'entre nous appuie ce que vous faites et comprend l'impact économique. Si je m'adresse à vous c'est parce que vous avez été législateur et que vous avez beaucoup d'expérience. Quand on a un tel instrument créateur de chiffres comme ceux que vous venez de citer, comment se fait-il...? Quand on pense que le budget du programme spatial est de 1,7 milliard de dollars—and ce n'est pas du tout une critique. Comment se fait-il que le tourisme semble dans l'incapacité de capturer l'imagination du ministre des Finances ou d'autres ministres importants? Il est évident que le premier ministre est avec nous, mais le premier ministre est un adepte du consensus. Que faut-il faire pour communiquer l'importance de ce secteur?

**M. Buchanan:** Je trouve très difficile de vous répondre. Je veux dire que je suis tout à fait d'accord. Je crois qu'une partie du problème est la nature diffuse de cette industrie. Si elle était plus concentrée, s'il s'agissait de grosses usines ou de quelque chose de ce genre avec des dizaines de milliers d'employés, la tâche serait beaucoup plus simple. Mais quand c'est petit—il y a quelques grosses entreprises, mais pour la majorité ce sont de petites entreprises—l'impact visuel est loin d'être le même et n'est pas aussi frappant. C'est une tradition, les gouvernements n'y ont jamais prêté beaucoup d'attention.

**M. Mills:** Mais pourquoi pas, monsieur Buchanan?

**M. Buchanan:** Vous êtes probablement en aussi bonne mesure que moi de répondre. Je ne sais tout simplement pas pourquoi. Comme vous le savez, je suis moi-même dans l'industrie touristique. Je sais qu'en période de pointe, nous employons environ 500 personnes et c'est un apport majeur au bien-être économique de la région nord de l'Okanagan et nous ne sommes qu'un tout petit maillon de l'industrie touristique. Je ne peux tout simplement pas vous expliquer pourquoi et

## [Texte]

we've made significant headway; I just hope we continue to make comparable headway.

One way is matching, which we didn't. . . I spoke a little bit about it. We were chatting about this subject yesterday, that by and large the tourism industry is not itself a large expenditure of marketing and promotion dollars when you compare it with people like Nike. I remember seeing the launch of a new headache pill. Their launch was going to cost—I've forgotten who it was, Beecham's or somebody—\$50 million, our annual budget, for a three-month launch period for a pill.

## [Traduction]

pourtant j'ai essayé. . . Il faut cependant être juste, je crois que nous avons fait d'énormes progrès. J'espère simplement que cela ne s'arrêtera pas là.

Une solution c'est le financement paritaire, ce que nous n'avions pas. . . j'en ai parlé un petit peu. Nous en discutions hier, et d'une manière générale, les budgets de marketing et de promotion de l'industrie touristique n'ont rien à voir avec ceux de Nike, par exemple. Je me souviens d'avoir assisté au lancement d'un nouveau cachet anti-migraine. Son lancement devait coûter—je ne me souviens plus si c'était Beecham's ou une autre marque—50 millions de dollars, notre budget annuel, pour une campagne de trois mois pour un cachet.

• 1045

**Mr. Mills:** I have one last short question. I'm really going to stick with this until I flush this out. In your travels around the country has there ever been any doubt expressed to you on Tourism Canada's ability to market Canada both domestically and internationally?

I mean, I know that the Canadian Government Office of Tourism used to win all kinds of prizes and everything like that, but I mean has there been some. . . ?

You know, to dismantle an instrument over the years that has created so much wealth, job creation and tax revenue. . . Has there ever been any information brought to you that would doubt the ability of the Tourism Canada bureaucracy to do this job?

I'm trying to figure out where the thing is broken down. We should not just be jumping all over this.

**Mr. Buchanan:** A significant part of the breakdown has been due to the diminution in budget. When you went from about \$40 million down to \$15 million and, as I was explaining earlier to Mr. Rocheleau, the Government of Canada abandoned any marketing within this country. . .

**Mr. Mills:** In other words, the people preoccupied with the federal deficit.

**Mr. Buchanan:** Well, I'm not sure it's totally that. I just think it's been a lack of recognition—and you've known this as well—on the part of governments as to how vital an economic contributor tourism is.

**The Chairman:** Thank you.

Mr. Schmidt, I'm looking after you. You didn't put up your hand up, but I—

**Mr. Schmidt (Okanagan Centre):** Well, if I have to put up my hand, I'll put up my hand all the time. You know that.

Mr. Buchanan, I'm very pleased you're here. I think we all know that we want value for our dollar spent. I'm sure you're not going to be surprised if that's going to be one of my major questions to start this morning.

Regarding this \$35 million increase. . . There will be a total of \$50 million spent, and this is federal money. We hope it will be matched eventually with private dollars. What do you expect to get for the \$35 additional million? What's going to happen? How will the money be spent?

**Mr. Mills:** J'ai une dernière question qui sera brève. Je tiens à aller au fond de cette question. Vous avez beaucoup voyagé au pays et vous a-t-on déjà fait part de doute sur la capacité de Tourisme Canada à mettre en marché notre pays au niveau national et international?

Je sais que le Bureau de tourisme du gouvernement du Canada, à l'époque, a gagné toutes sortes de prix, mais y a-t-il eu. . . ?

On a démantelé une organisation qui, au fil des ans, avait créé beaucoup de richesses, d'emplois et de recettes fiscales. . . Avez-vous pris connaissance d'informations qui vous auraient amené à mettre en doute la capacité des bureaucraties de Tourisme Canada à bien faire leur travail?

Je tente seulement de déterminer ce qui s'est passé. Il me semble que nous nous éparpillons.

**Mr. Buchanan:** Il y a eu une réduction importante du budget qui est passé de 40 millions à 15 millions de dollars. Comme je l'expliquais un peu plus tôt à M. Rocheleau, le gouvernement du Canada a alors abandonné la promotion du tourisme au Canada même. . .

**Mr. Mills:** Autrement dit, on se préoccupait du déficit fédéral.

**Mr. Buchanan:** Je ne suis pas certain que cela ait été le seul facteur. Les gouvernements, comme vous le savez, n'ont jamais vraiment reconnu le rôle important que joue le tourisme dans l'économie du pays.

**Le président:** Merci.

Monsieur Schmidt, je m'occupe de vous. Vous n'avez pas levé votre main, mais je. . .

**Mr. Schmidt (Okanagan-Centre):** Si je dois lever la main, je la garderai levée tout le temps, comme vous vous en doutez certainement.

Monsieur Buchanan, je suis heureux de vous voir. Nous voulons tous optimiser notre argent. Vous ne serez donc pas étonné si c'est cette question que j'aborderai d'abord ce matin.

En ce qui concerne l'augmentation de 35 millions de dollars. . . Vous dépenserez au total 50 millions de dollars provenant du gouvernement fédéral. Vous espérez que le secteur privé apportera une contribution égale. Que comptez-vous faire avec cette somme additionnelle de 35 millions de dollars? Que se passera-t-il, comment dépenserez-vous cette somme?

## [Text]

You have five committees here and they're going to do five particular areas. Does that mean there's roughly \$5 million in each of these? More importantly, what will these committees do? What kinds of recommendations will they make? Is it simply going to be a vast advertising campaign? What is the nature of the expenditure, the things the money will be spent on?

**Mr. Buchanan:** It is in fact focused on the marketing program. The responsibility of these five committees... They're headed by... You might be interested in knowing the calibre of people we have.

For the European market it's Jean-Marc Eustache, who's president and director general of Transit AT, which has built up into a very successful operation.

The chairperson of the business travel committee is Chris Cahill, who's the executive vice-president of Canadian Pacific Hotels.

In response to Mr. Rocheleau's question, I mentioned to you earlier that Christena Sirsly, the vice-president of marketing of VIA Rail, is the chair of that committee.

David Thomson, president of the Whistler resorts association in B.C., is a highly experienced man and chair of the U.S. market committee.

The Asia-Pacific market is looked after by Terry Francis, the senior vice-president of marketing and sales of Canadian Airlines International.

We feel we have top-calibre people. Their responsibility really, in consultation with all their committee members who give them a fairly broad representation throughout Canada, is to develop the marketing program and to come back to the board with their recommendations.

So, Mr. Schmidt, the marketing programs will be developed by these private sector committees.

**Mr. Schmidt:** So if I could summarize it, the answer really is that there will be marketing programs—

**Mr. Buchanan:** Yes, indeed.

**Mr. Schmidt:** —and that all that money will be spent on marketing programs?

**Mr. Buchanan:** Correct.

**Mr. Schmidt:** Okay, this is my next question: Since this is going to be a joint venture between federal and private funds, how will your commission account for the funds? Technically speaking, the procedure is to account to the Minister of Industry.

**Mr. Buchanan:** Each department.

## [Translation]

Vous comptez cinq comités qui s'occupent de cinq domaines particuliers. Cela signifie-t-il que chaque comité disposera d'environ 5 millions de dollars? Que feront ces comités? Quelles sortes de recommandations formuleront-ils? Assistera-t-on simplement à une vaste campagne de publicité? Quelle sorte de dépense comptez-vous faire?

**M. Buchanan:** Notre programme est axé sur la mise en marché. Ces cinq comités auront la responsabilité de... Vous serez certainement heureux d'apprendre que ces comités sont dirigés par des gens de haut calibre.

Le Comité du marché européen est présidé par Jean-Marc Eustache, président-directeur général de Transit AT, une entreprise qui connaît beaucoup de succès.

Le président du Comité des voyages d'affaires est Chris Cahill, directeur général adjoint des Hôtels Canadian Pacific.

En réponse à la question de M. Rocheleau, j'ai dit tout à l'heure que c'est Christena Sirsly, la vice-présidente au marketing de VIA Rail qui préside ce Comité.

David Thomson, président de l'Association des centres de villégiature de Whistler, en Colombie-Britannique, un homme d'une grande expérience, qui préside le Comité du marché américain.

C'est Terry Francis, vice-présidente principale au marketing et aux ventes des lignes aériennes Canadian International qui préside le Comité sur le marché Asie-Pacifique.

Nous comptons donc des collaborateurs d'envergure. Essentiellement, leur mandat est de concevoir, en consultation avec les membres du Comité qui représentent à peu près toutes les régions du Canada, un programme de mise en marché et des recommandations qui seront présentés au conseil d'administration.

Ainsi, monsieur Schmidt, les programmes de mise en marché seront élaborés par ces comités du secteur privé.

**M. Schmidt:** Si je peux résumer votre réponse, il y aura des programmes de mise en marché...

**Mr. Buchanan:** En effet.

**M. Schmidt:** ...auxquels sera consacré tout votre argent.

**Mr. Buchanan:** C'est exact.

**M. Schmidt:** Voici alors ma prochaine question: Puisqu'il s'agit d'une coentreprise regroupant le gouvernement fédéral et le secteur privé, comment votre Commission rendra-t-elle compte de ses dépenses? En théorie, vous devez rendre des comptes au ministre de l'Industrie.

**Mr. Buchanan:** Au ministère, en effet.

**Mr. Schmidt:** Well, that's correct. That's for the \$50 million, but now there's \$50 million of private money over here. To whom do you account for those \$50 million? Because they're going to be very interested in how you spend their money.

**M. Schmidt:** C'est exact. Vous rendez donc des comptes sur les 50 millions de dollars versés par le gouvernement fédéral, mais il y a encore 50 millions de dollars qui proviennent du secteur privé. A qui rendez-vous des comptes sur la façon dont cette somme-là sera dépensée? Le secteur privé voudra sans nul doute savoir comment vous dépenserez cet argent.

## [Texte]

**Mr. Buchanan:** That is correct, but they have the option. They will make the choice, presumably within each of their own corporate marketing departments, as to whether they wish to buy in or participate in the various programs that are developed by the various committees.

Their decision is really made within their own marketing group within Canadian Airlines International or within CP Hotels or within Air Canada or whoever it may be. Whoever it is, they will make their own corporate decisions within their own marketing department as to whether they think it's a profitable participation for them to be involved in the various programs offered.

**Mr. Schmidt:** The question then becomes whether a private group that opts into your program will have a 50% subsidy for that particular part of their program. In other words, Canadian Airlines, for instance, might have developed a particular tourism package, which they like. Here comes your commission with another bunch of money to put into a tourism promotion package. Will this simply now be a combination of those two packages? Would Canadians have gone ahead regardless of what your operation is doing?

**Mr. Buchanan:** No, Canadian Airlines isn't developing the packages. The marketing committee will develop the package and then...

**Mr. Schmidt:** No, but I think I heard you say the individual corporation would decide whether to opt in or out.

**Mr. Buchanan:** Correct. Do you mean are we subsiding a specific marketing plan?

**Mr. Schmidt:** Exactly.

**Mr. Buchanan:** I would like to hope we're not subsidizing it. I would like to hope it's augmenting it. To come back to Mr. Mills' question, I think the more dollars we can aggregate to market and promote Canada... You know, Australia is knocking the pants off us, for instance, in the Far Eastern market. Their government contributes something on the order of \$100 million. Then they augment that with the private sector. I think these governments... That decision was made by Prime Minister Keating when he was the Minister of Finance. He felt it was a good investment for Australia to be significantly increasing its marketing and promotion budget, simply for the reasons I expressed. Every dollar they spend, at least on the formula we were talking about earlier, where you get 23% of every dollar of revenue generated in the tourism industry, comes directly to the Government of Canada.

**Mr. Schmidt:** Well, I appreciate that. I know that's a fact. There's no questioning that. My real question is who decides how the money is going to be spent? I get two kinds of answers, it seems to me. On the one hand, you develop a program that's either going to be worth \$50 million or \$100 million. If it's a \$100-million program, it's going to be one kind of a program and if it's a \$50-million program it's going to be a different kind of program. If it's a \$100-million program, who decides

## [Traduction]

**M. Buchanan:** En effet, mais les entreprises se verront offrir un choix. Chaque département du marketing aura la possibilité de participer ou non aux programmes qui auront été conçus par nos comités.

C'est le groupe du marketing de chaque société, des lignes aériennes Canadian International, des Hôtels CP ou d'Air Canada, qui prendra cette décision. C'est à eux qu'il incombera de déterminer s'il serait avantageux pour eux de participer à nos programmes.

**M. Schmidt:** On est donc en droit de se demander si l'entreprise qui participe à vos programmes ne jouira pas ainsi d'une subvention de 50 p. 100 pour sa participation. Autrement dit, Canadian, par exemple, a peut-être déjà son propre programme de promotion du tourisme. Votre commission, avec tout l'argent qui lui a été versé, en conçoit un autre. Ce programme inclura-t-il celui de Canadian? Canadian aurait-il construit son propre programme de marketing s'il n'avait pas connu vos intentions?

**M. Buchanan:** Non, Canadian n'élaborera pas les programmes. Le Comité de la mise en marché concevra un programme et...

**M. Schmidt:** N'avez-vous pas dit que chaque entreprise aura le choix de participer ou non à vos programmes?

**M. Buchanan:** C'est exact. Croyez-vous que nous finançons l'élaboration de plans de marketing précis?

**M. Schmidt:** Précisément.

**M. Buchanan:** J'espère bien que ce n'est pas ce que nous faisons. J'ose croire que notre programme sera complémentaire. Pour en venir à la question de M. Mills, il me semble qu'il est avantageux que nous unissions nos efforts pour faire la promotion du Canada. Vous savez, l'Australie nous bat à plate couture sur le marché de l'Extrême-Orient, par exemple. Le gouvernement australien consacre environ 100 millions de dollars à la promotion du tourisme dans son pays. La contribution du secteur privé s'ajoute à cette somme. Ces gouvernements... C'est le premier ministre Keating qui a pris cette décision lorsqu'il était ministre des Finances. Il était d'avis que ce serait un bon investissement pour l'Australie que d'augmenter sensiblement son budget de promotion et de mise en marché, tout simplement pour les raisons que j'ai déjà décrites. Selon la formule dont nous avons parlé, le gouvernement du Canada récupère directement 23 p. 100 des revenus que rapporte l'industrie touristique.

**M. Schmidt:** Je comprends cela. C'est un fait que je ne remets pas en question. En fait, ce que je veux savoir, c'est qui détermine comment ces sommes sont dépensées? Il me semble que vous m'avez donné deux réponses. D'une part, vous élaborez un programme qui coûtera 50 millions ou 100 millions de dollars. Si c'est un programme de 100 millions de dollars, ce sera un programme particulier, tandis que si c'est un programme de 50 millions de dollars, il sera tout autre. Si c'est

## [Text]

how that money is going to be spent? I get two answers from you. One, we're going to develop a program somebody can opt into. On the other hand, you seem to tell me we have a \$100-million program. Well, which is it?

**Mr. Buchanan:** We don't expect it to be \$100 million this year. We expect it to be somewhere between \$80 million and \$90 million.

**Mr. Schmidt:** That's close enough.

**Mr. Buchanan:** Yes, that's right. Basically the marketing committees will develop the programs. That's point one. Then they would like to augment those programs, but they will then have discussions. Many of them are involved in marketing in the various corporations. They will see if a corporation is willing to participate. Then my understanding of the routine is they will seek our—our being the board's—approval for that marketing program.

They may come to us with a total of programs, seeking our approval for \$80 million to \$90 million, but the decision as to whether they are going to participate in the program or not will be made by the corporation's own marketing people. But then the funds go into the program and will form part of the funds being dealt with.

So the decision whether to participate or not is made by the corporation, but then it moves into the bailiwick of the Canadian Tourism Commission.

Is that clear? You're looking a little unhappy.

**Mr. Schmidt:** Well, you've said it three ways now, and it's always the same answer, so I think I know what you're saying.

**The Chairman:** I think what I hear the witness say—

**Mr. Schmidt:** I know what he said.

**The Chairman:** —is the government here is trying to stimulate it, and you're saying you're skeptical of whether or not there's a stimulation effect.

• 1055

**Mr. Schmidt:** No, there will be a stimulation effect. My concern is that it's just a glorified subsidy for certain businesses. I'd like to go one step further—

**Mr. Mills:** Why don't we find out how we prevent that?

**Mr. Ianno (Trinity—Spadina):** It gives an example as to one way that marketing plan will be done. This may explain whether it's a subsidy or a tax incentive.

**The Chairman:** Mr. Schmidt, I think it's a good point so we might want to pursue it it, if that's okay.

**Mr. Schmidt:** Absolutely.

**The Chairman:** Mr. Buchanan, I think the issue Mr. Schmidt is raising is whether this is just a subsidy—the cynical view.

**Mr. Buchanan:** You could take the cynical view and say it's a subsidy. I happen to take a more positive view, Mr. Chairman. I'd move it from subsidy to investment. I wish I could find a place where every dollar I invested gave me back \$23. There

## [Translation]

un programme de 100 millions de dollars, qui décidera de la façon dont cet argent sera dépensé? Vous m'avez donné deux réponses. D'une part, vous avez dit que vous alliez élaborer un programme auquel les entreprises auraient le choix de participer. D'autre part, vous semblez me dire que nous avons un programme de 100 millions de dollars. Quelle est la bonne réponse?

**Mr. Buchanan:** Nous ne croyons pas dépenser 100 millions de dollars. Nous prévoyons de dépenser de 80 à 90 millions de dollars.

**Mr. Schmidt:** C'est presque la même chose.

**Mr. Buchanan:** En effet. Essentiellement, les comités de mise en marché élaboreront les programmes. Puis, s'ils souhaitent ajouter des volets à ces programmes, ils tiendront des discussions. Bon nombre des membres de ces comités s'occupent déjà de mise en marché dans leur propre entreprise. Ils sauront si les entreprises sont disposées à participer à nos programmes. Ensuite, si je ne m'abuse, les comités devront faire approuver leurs programmes de mise en marché par le conseil d'administration.

Il se pourrait que l'ensemble des programmes qu'ils nous présenteront coûteront 80 à 90 millions de dollars, mais ce seront les responsables de la mise en marché de chaque société qui décideront de participer à ces programmes ou non. Les fonds approuvés seront ensuite versés aux divers programmes.

Ce sont donc les entreprises qui décident de prendre part à nos programmes, mais les programmes relèvent de la Commission canadienne du tourisme.

Est-ce clair? Vous ne semblez pas satisfait.

**Mr. Schmidt:** Vous m'avez donné trois réponses qui reviennent toutes au même, mais je crois vous avoir compris.

**Le président:** Je crois que ce que nous dit le témoin, c'est...

**Mr. Schmidt:** Je sais ce qu'il a dit.

**Le président:** ...que le gouvernement tente de stimuler le tourisme au Canada, mais vous semblez douter que ces mesures aient un effet incitatif.

**Mr. Schmidt:** Il y aura un effet incitatif. Ce qui m'inquiète, c'est qu'on semble subventionner certaines entreprises. J'aimerais donc aller un peu plus loin...

**Mr. Mills:** Peut-être pourrions-nous prévenir ce genre de choses?

**Mr. Ianno (Trinity—Spadina):** On a un exemple de la façon dont les plans de mise en marché seront conçus. Cela pourra peut-être nous indiquer si c'est une subvention ou un incitatif fiscal.

**Le président:** Monsieur Schmidt, votre question est pertinente. Si vous n'y voyez pas d'objection, j'aimerais bien que nous poursuivions cette discussion.

**Mr. Schmidt:** Certainement.

**Le président:** Monsieur Buchanan, je crois que M. Schmidt a adopté le point de vue désabusé et se demande s'il ne s'agit pas en fait d'une subvention.

**Mr. Buchanan:** Vous pouvez adopter ce point de vue et prétendre qu'il s'agit d'une subvention. Moi, monsieur le président, je vois la question d'un point de vue plus positif et j'estime qu'il s'agit plutôt d'un investissement. J'aimerais bien

## [Texte]

are all sorts of programs that are genuine subsidies and that do not result in very significant returns to the federal Crown. This is one where they can see a very direct return on their investment dollar. In the proposed formula I talked to you about a few minutes ago, it's estimated that of the \$30 billion tourist revenues we have, \$8 billion to \$9 billion goes directly to the Government of Canada. To aid and abet that industry, to stimulate it—heck, call it your word if you want—to "subsidize" it by \$50 million and to get a return of approximately \$8 billion seems to me a very outstanding investment.

**Mr. Schmidt:** We seem to be speaking at cross purposes here, because I do not question at all the return to the government as to the dollar spent. That's not the issue here. The issue is from the industry point of view. Take Air Canada and Canadian Airlines to be specific. You have representatives of both of those on your commission.

Wouldn't I be absolutely foolish as the president of Canadian Airlines not to want to take advantage of this program, whatever it is, because I'm going to be advertising my airline into the Asia-Pacific market in particular and the European market. I see the Tourism Commission of Canada is going to put \$50 million on the table. I'm going to get into that just as fast as I can because it will definitely help me to advertise my airline into those particular markets. So why wouldn't I do this? This is great. I get 50¢ from the federal government in my own pocket. I would have to spend 100¢ on the dollar if I did it myself.

**Mr. Buchanan:** Mr. Chairman, that's the fundamental issue. You're really questioning whether this is simply replacing dollars that would be spent anyway or is it augmenting the dollars. I would like to suggest that it will be an increase.

**Mr. Schmidt:** How do we know whether it is or not?

**Mr. Buchanan:** You will never know.

**Mr. Schmidt:** That's the problem.

**The Chairman:** What I hear the witness saying is that we know we have a tourism deficit, so when you say you wouldn't know, I think you would know.

**Mr. Buchanan:** You mean that next year our debt, instead of being \$6 billion, is \$4 billion...you would like to hope that you played some part in—

**The Chairman:** Why is the Canadian dollar where the Canadian dollar is? Any different economist will tell you it's partly Quebec, it's partly the North American currency. There's a variety of reasons. I think there's some empirical evidence, wouldn't you, Mr. Buchanan?

**Mr. Buchanan:** There's no question. They're becoming increasingly sophisticated in analysis in this area. This is why in response to Mr. Mills' question I suggested that if we could tie it to incremental revenues...

**Mr. Mills:** You could basically ask those organizations to guarantee that your funds going to them are augmenting existing programs rather than subsidizing or replacing. You could ask them to write a letter.

## [Traduction]

savoir où mes investissements me rapporteraient 23\$ pour chaque dollar investi. Il y a toutes sortes de programmes qui constituent de véritables subventions et qui ne rapportent pratiquement rien à la Couronne fédérale. Celui-ci est rentable. Selon la formule proposée que je vous ai décrite il y a quelques minutes, on estime que de 8 à 9 milliards de dollars sur les 30 milliards de dollars de revenus produits par l'industrie touristique sont versés directement au gouvernement du Canada. Aider cette industrie, l'encourager, la «subventionner», pour reprendre votre terme, en lui versant 50 millions de dollars qui rapporteront 8 milliards de dollars me semble un excellent investissement.

**M. Schmidt:** Nous ne sommes pas sur la même longueur d'ondes; je ne remets pas en question le rendement des sommes versées par le gouvernement. Là n'est pas la question. Je me demande plutôt ce que pensera le secteur privé. Prenons Air Canada et Canadien, par exemple. Des représentants de ces deux entreprises siègent à votre commission.

Si j'étais le président de Canadien, il serait tout à fait stupide de ma part de ne pas participer à votre programme puisqu'il me permettra de faire la publicité de ma compagnie sur le marché Asie-Pacifique et sur le marché européen. Je vois que la Commission canadienne du tourisme a 50 millions de dollars à dépenser. Je vais certainement participer à ce programme puisqu'il m'aidera à promouvoir mon entreprise sur ces marchés particuliers. Pourquoi ne le ferais-je pas? C'est une occasion unique. Le gouvernement fédéral assume la moitié de ce qu'il m'en coûterait si je devais faire cette publicité moi-même.

**M. Buchanan:** Monsieur le président, voilà la question. En fait, vous vous demandez si cette somme remplace ce qui serait dépensé de toute façon ou si elle s'ajoute à cet argent. À mon avis, c'est une somme complémentaire.

**M. Schmidt:** Comment pouvons-nous le savoir?

**M. Buchanan:** C'est pratiquement impossible à déterminer.

**M. Schmidt:** C'est bien là le problème.

**Le président:** Le témoin nous dit que nous savons tous que le secteur touristique est déficitaire. Alors, il n'est pas juste de dire que c'est impossible à déterminer.

**M. Buchanan:** Vous voulez dire que, l'an prochain, notre dette ne sera plus de 6 milliards de dollars mais peut-être de 4 milliards de dollars, et ce, grâce à la contribution...

**Le président:** Pourquoi le dollar canadien est-il à son niveau actuel? Les économistes vous diront que c'est en partie en raison de la situation au Québec, en partie en raison de la situation de la devise en Amérique du Nord. On vous donnera toute une gamme de raisons. Il y a néanmoins des données empiriques, n'est-ce pas, monsieur Buchanan?

**M. Buchanan:** Ça ne fait aucun doute. À ce chapitre, on mène des analyses de plus en plus raffinées. Voilà pourquoi, en réponse à la question de M. Mills, j'ai dit que, si nous ne pouvions nier l'augmentation des revenus...

**M. Mills:** Vous pourriez demander aux entreprises participant à votre programme de vous garantir que ce programme s'ajoutera au leur et ne le remplacera pas. Vous pourriez le leur demander dans une lettre.

## [Text]

**Ms Bethel (Edmonton East):** In fairness, you're actually marketing different things. The airlines are marketing their services. Canada is marketing its—

**The Chairman:** You'll get a chance just as soon—

**Ms Bethel:** If we're going to jump in, let's all get our opportunities to jump in. Let's take our turns.

**The Chairman:** We are taking our turn.

**Mr. Buchanan:** Nice to see things haven't changed. Good.

**The Chairman:** Mr. Mitchell.

## [Translation]

**Mme Bethel (Edmonton-Est):** En fait, vous faites la mise en marché de différentes choses. Les lignes aériennes font la promotion de leurs services, tandis que le Canada, lui . . .

**Le président:** Vous aurez l'occasion d'intervenir dès que. . .

**Mme Bethel:** Chacun semble intervenir quand bon lui semble. Je me permets donc de le faire aussi, à moins que nous ne parlions que quand c'est notre tour de le faire.

**Le président:** Nous intervenons à tour de rôle.

**M. Buchanan:** Je suis heureux de constater que rien n'a changé ici.

**Le président:** Monsieur Mitchell.

• 1100

**Mr. Mitchell:** Thank you very much, Mr. Chairman.

It is great to see you here, Mr. Buchanan. As the representative of the riding of Parry Sound—Muskoka, the tourism industry is the industry of my riding. In fact, part of that industry sits around this table. I think two of the members here actually come to my riding every summer and enjoy the beauty of it.

In my riding, for every \$1 million of new tourism expenditure that occurs in Muskoka, we create 39 person-years of employment. There's a very direct relationship between the kinds of dollars we can attract to our area and the number of jobs we have. I was really pleased to see the Prime Minister, through you, take this initiative.

I have some very specific questions, five in all, that I'd like to ask you. I'll ask the questions one at a time and ask that we get a fairly brief response so that we don't use up too much time. This builds a little bit upon the comments of Mr. Schmidt.

The first one has to do with how the commission will decide what strategies will be pursued. Will they be developed by the commission, by the bureaucracy within Tourism Canada, or will they be ideas brought forward from the industry?

**Mr. Buchanan:** The business plan is basically developed within Tourism Canada, but then, as Mr. Fyfe can well attest, it is given a very vigorous perusal, as it was yesterday afternoon, and given major input from all of the members of the commission. You've seen the list of the commission membership. They're not individuals who are inclined to be tongue-tied and reluctant to express their opinions. They had some very hard questions to ask. As a result, the business plan is altered and changed in accordance. . . The ultimate decision is made by the Canadian tourism commission board members themselves.

**Mr. Mitchell:** The plan itself is developed within the bureaucracy of Tourism Canada?

**Mr. Buchanan:** As I said in response to earlier questions, the various marketing programs are developed by the various committees. They will bring those forth, and in combination.

**Mr. Mitchell:** Second, if there's a decision to spend  $x$  dollars on a specific program, in partnership with two or three companies, whoever they happen to be, such as Air Canada and CP, who makes the specific spending authorization? Who decides that, yes, we're going with this program, and yes, we're spending  $x$  dollars on it?

**M. Mitchell:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je suis ravi de vous voir, monsieur Buchanan. Je suis député de la circonscription de Parry Sound—Muskoka, et le tourisme est la principale industrie de mon comté. D'ailleurs, des touristes de mon comté siègent ici même. Je crois que deux des membres du Comité viennent dans ma circonscription chaque été pour profiter de ses beautés.

À Muskoka, chaque million de dollars consacré au tourisme crée 39 années-personnes en emploi. Il y a donc un lien direct entre les sommes dépensées par les touristes dans notre région et le nombre d'emplois qu'on y trouve. J'ai été ravi que le premier ministre prenne cette initiative par votre entremise.

J'ai des questions très précises à vous poser, cinq en tout. Je vous les poserai une à la fois et je vous prierai de répondre brièvement afin de laisser du temps à mes collègues. J'aimerais en fait faire suite aux remarques de M. Schmidt.

Premièrement, comment la Commission arrêtera-t-elle ses stratégies? Ces stratégies seront-elles élaborées par la Commission, par les bureaucraties de Tourism Canada ou par le secteur privé?

**M. Buchanan:** Le plan d'affaires est essentiellement dressé par Tourism Canada. Puis, comme M. Fyfe pourra vous le confirmer, tous les membres de la Commission l'examinent très attentivement, comme nous l'avons fait hier après-midi. Vous avez vu la liste des membres de la Commission. Ce ne sont pas des gens qui ont la langue dans leur poche ou qui hésitent à exprimer leur opinion. Ils ont donc posé des questions ardues. Par conséquent, le plan d'affaires a été modifié. Ce sont donc les membres du conseil d'administration de la Commission canadienne du tourisme qui approuvent le plan définitif.

**Mr. Mitchell:** Mais ce sont les fonctionnaires de Tourism Canada qui dressent ce plan?

**M. Buchanan:** Comme je l'ai dit en réponse à une question qui m'a été posée tout à l'heure, les plans de mise en marché sont conçus par nos divers comités. Ces programmes seront élaborés par eux, et ensemble.

**Mr. Mitchell:** Deuxièmement, si on décide de consacrer un montant précis à un programme particulier, en partenariat avec deux ou trois sociétés, que ce soit Air Canada ou CP, qui autorise cette dépense? Qui détermine que tel programme mérite qu'on y consacre tant d'argent?

## [Texte]

**Mr. Buchanan:** The broad decision as to allocation is made by the board. I'm not quite certain as to the actual mechanical process, once we move into the...

Would you care to respond to that, Doug?

**Mr. Doug Fyfe (Director General of Tourism, Department of Industry):** Very quickly, I think the board assigns the overall budget and then it's managed on behalf of it by the secretariat, which is Tourism Canada. But the control and direction is from the commission.

**Mr. Mitchell:** So if the commission were to decide it was going to spend \$5 million on the European market, then the bureaucracy within Tourism Canada would decide who got to spend that \$5 million.

**Mr. Fyfe:** No, the marketing committees headed by the private sector develop the program and take it to the partnerships, to the private sector, outside. Tourism Canada is simply an executing arm on behalf of either the commission, broadly, or the membership of these executive committees.

**Mr. Mitchell:** I'm just trying to get it clear in my mind. Who will sign the actual authorization for the expenditure on the specific program?

**Mr. Fyfe:** That will be done by the secretariat, the bureaucracy that was Tourism Canada and will evolve to the secretariat.

**Mr. Mitchell:** It will be done by the secretariat, not by the commission.

**Mr. Fyfe:** That's correct.

**Mr. Mitchell:** Okay.

Third, have you developed or thought about what you're going to do at the end of the year to report back to Parliament, back to this committee, specifically on the results of your activities in the previous year? That is, you undertook  $x$  number of programs at  $x$  dollars and this is the type of result you think you achieved by it.

**Mr. Buchanan:** We're in the process of developing our goals. We have established an audit committee, not only for the financial audit but also to measure our performance against goals. Their report would be part and parcel of the report going forward to the minister, who of course will report to Parliament.

## [Traduction]

**M. Buchanan:** C'est le conseil d'administration qui affecte les ressources financières. Je ne sais trop comment il procède, une fois que cette décision a été prise...

Doug, voulez-vous répondre?

**M. Doug Fyfe (directeur général, Tourisme, ministère de l'Industrie):** En bref, le conseil d'administration détermine le budget d'ensemble qui est ensuite géré en son nom par le secrétariat, c'est-à-dire Tourisme Canada. Mais c'est la Commission qui en assure le contrôle et la direction.

**M. Mitchell:** Par conséquent, si la Commission décide de consacrer 5 millions de dollars au marché européen, ce sont les fonctionnaires de Tourisme Canada qui détermineront qui pourra dépenser cette somme.

**M. Fyfe:** Non. Les comités de mise en marché, dirigés par des représentants du secteur privé, conçoivent les programmes et les présentent à leurs partenaires du secteur privé. Tourisme Canada s'occupe simplement de mettre en oeuvre le programme au nom de la Commission dans son ensemble ou des membres de ces comités.

**M. Mitchell:** Je veux m'assurer de vous avoir bien compris. Qui a le pouvoir d'approuver les dépenses de programmes?

**M. Fyfe:** Le secrétariat, les fonctionnaires de Tourisme Canada qui constitueront sous peu le secrétariat de la Commission.

**M. Mitchell:** Cela incombera au secrétariat et non pas à la Commission.

**M. Fyfe:** C'est exact.

**M. Mitchell:** D'accord.

Troisièmement, à la fin de l'année, comment allez-vous rendre des comptes au Parlement, à notre Comité, en ce qui concerne les résultats de vos activités de l'année précédente? Vous avez consacré un montant  $x$  de dollars à un nombre  $x$  de programmes qui vous ont permis d'atteindre certains résultats.

**M. Buchanan:** Nous sommes en train de définir nos objectifs. Nous avons créé un comité de vérification qui s'occupera non seulement de vérification financière, mais d'évaluer notre rendement en fonction de nos objectifs. Le rapport de ce comité de vérification fera partie du rapport qui sera présenté au ministre, qui, bien sûr, fera rapport au Parlement.

• 1105

We have, as I say, established the audit committee, whose function is to audit performance as well as do the regular type of financial audit.

**Mr. Mitchell:** So there will be a formal report each year going to the minister, which we will have an opportunity to see as a committee.

**Mr. Buchanan:** That's my understanding.

**Mr. Mitchell:** This is my last question. This represents a \$35 million increase in the budget.

**Mr. Buchanan:** That's correct.

Nous avons donc créé un comité de vérification dont la tâche sera de vérifier notre rendement et d'effectuer les vérifications financières habituelles.

**M. Mitchell:** Par conséquent, chaque année, vous remettrez au ministre un rapport officiel que notre Comité pourra examiner.

**M. Buchanan:** Oui, si je ne m'abuse.

**M. Mitchell:** Voici ma dernière question. Cette somme représente un ajout de 35 millions de dollars au budget.

**M. Buchanan:** C'est exact.

## [Text]

**Mr. Mitchell:** Am I correct in understanding that all \$35 million is going to new marketing and that none of that new money is going to new staffing, new bureaucracy, new infrastructure?

**Mr. Buchanan:** That's correct.

**Mr. Mitchell:** Thank you.

**Mr. Adams (Peterborough):** Mr. Buchanan, I am one of the extras around the table. I am an associate member on this committee.

I can confirm what Mr. Mills said, because I was previously a full member of this committee and took a great deal of interest in this public sector, private sector venture, which you now represent.

However, I am actually here this morning as the chair of the eastern Ontario caucus. Three of us came—Ian Murray, Mauril Bélanger, and myself. In the eastern Ontario caucus we also had many discussions during the development of your idea. We were very, very supportive of the fact that the private sector was so strongly involved and so on.

During those discussions we discussed the sorts of things that a federal agency and tourism might do. I can ask you about two of them, and I have one for afterwards, a very short follow-up to the second one.

I hear from what you say that we no longer envisage even this powerful public, private sector organization coordinating things in the country, but there is overlap. There are the provincial jurisdictions, which we are all familiar with; there is a partnership on tourism in the Atlantic provinces. I believe the western diversification program has some sort of thing. And I have also heard of a national aboriginal network of tourism. Those are just examples.

In addition to the usual federal-provincial relationships, there are these other groups, which I believe are coordinating.

I would first like your thoughts on that.

The other role for which I have a follow-up... We thought in eastern Ontario caucus—and by the way, we were very pleased to see in the eastern Ontario caucus representatives on your board. Thank you very much.

**Mr. Buchanan:** It's one of your constituents.

**Mr. Adams:** It's Mr. Peter Elmhirst, yes.

We also thought the federal government has a role with respect to what is called heritage tourism, which is developing something to do with our heritage and using it to promote internal tourism and tourism from abroad. I wondered what your thoughts were about that.

**Mr. Buchanan:** Maybe I could speak to the second question and ask Doug to speak to the first, since he is involved with ACOA and so on.

Certainly heritage is a difficult part. We view the department of Michel Dupuy as being a very vital player with national parks and historic sites and so on in tourism. From the figures I have been given, it represents approximately 40% of

## [Translation]

**M. Mitchell:** Ai-je raison de croire que ces 35 millions de dollars serviront à de nouvelles initiatives de mise en marché, mais non à créer une nouvelle bureaucratie, une nouvelle infrastructure ou à recruter du personnel?

**M. Buchanan:** C'est exact.

**M. Mitchell:** Merci.

**M. Adams (Peterborough):** Monsieur Buchanan, je ne siège habituellement pas à ce comité car je n'en suis que membre associé.

Toutefois, je peux confirmer ce qu'a dit M. Mills car j'étais auparavant membre régulier du Comité et je me suis beaucoup intéressé à cette entreprise de partenariat entre les secteurs public et privé que vous représentez maintenant.

Je suis ici ce matin à titre de président du caucus de l'est de l'Ontario. Trois d'entre nous sont venus—Ian Murray, Mauril Bélanger et moi-même. À ce caucus, nous avons eu de nombreuses discussions sur votre commission. Nous sommes ravis de constater que le secteur privé est votre partenaire dans cette entreprise.

Pendant nos discussions, nous avons traité de toutes sortes de choses, de ce qu'un organisme fédéral de tourisme pourrait faire. Je vous poserai donc deux questions à ce sujet, qui seront suivies d'une courte question complémentaire.

Si j'ai bien compris, il n'y aura plus d'organisation très puissante représentant les secteurs public et privé et coordonnant le tourisme au pays; toutefois, il y a chevauchement. N'oublions pas que les provinces ont compétence en matière de tourisme. Les provinces de l'Atlantique ont déjà créé un partenariat dans ce domaine et je crois qu'on s'apprête à faire de même dans le cadre du Programme de diversification de l'Ouest. J'ai aussi entendu parler d'un réseau autochtone de tourisme. Ce ne sont que quelques exemples.

Outre les relations fédérales-provinciales habituelles, il y a tous ces autres groupes qu'il faut coordonner.

J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

Par ailleurs, notre caucus de l'est de l'Ontario... Soit dit en passant, nous sommes très heureux qu'il y ait des représentants de l'est de l'Ontario au sein de votre commission. Merci beaucoup.

**M. Buchanan:** C'est un de vos commettants.

**M. Adams:** Oui, M. Peter Elmhirst.

Nous nous sommes aussi dit que le gouvernement fédéral a un rôle à jouer en matière de ce qu'on appelle le tourisme axé sur le patrimoine, dans le cadre duquel on fait la promotion du tourisme au pays et à l'étranger en misant sur notre patrimoine. Qu'en pensez-vous?

**M. Buchanan:** Je pourrais peut-être répondre à la deuxième question avant de céder la parole à Doug qui répondra à la première question puisqu'il collabore avec l'APÉCA.

Le patrimoine est une question délicate. Nous estimons que le ministère de M. Michel Dupuy a un rôle important à jouer puisqu'il a la responsabilité des parcs nationaux et des lieux historiques. D'après les chiffres qu'on m'a fournis, le tourisme

## [Texte]

the tourism product in Canada, so it's absolutely vital that they be an active and involved participant. I can tell you that Tom Lee, who is the ADM responsible in the section, is very committed to the involvement in tourism and realizes they have not only a vital role in the preservation of our natural tourism and our heritage, but also a significant and major role to play as far as tourism is concerned. We are very much of a like mind.

Doug, will you respond to the first part, please.

**Mr. Fyfe:** Mr. Adams, you quite accurately described the plethora of organizations. The creation of the commission was in fact an attempt to address that problem and the fact that everyone was very much marketing their own product in their own place and in their own time. In some instances we were counter-marketing each other in some of the foreign marketplaces.

Atlantic Canada, through ACOA, has probably come the furthest the fastest in terms of integrating provincial programs and the private sector through their associations. Their program is developed on an annual basis in concert with what used to be Tourism Canada, but will now be the commission. One hopes that both the programs will develop in full knowledge of the other, that one doesn't overrule the other one but offers opportunity of defining efficiencies and so on.

Western Diversification has just signed a memorandum of understanding, which models the Atlantic process but is very much new. The jury is somewhat out in terms of how effective it would be.

• 1110

The last one you mentioned, the aboriginal programming, because of its specific appeal in the European marketplace that product is being bound as a product and tested in that market. The program is under \$1 million, which is a significant amount, but it is held out separately to see if it will work, and then it will be integrated with the other programs—European and so on.

**Mr. Adams:** We saw the heritage approach as having the additional advantage of promoting a sense of national identity, but our caucus is particularly interested with respect to heritage tourism in the bid of the National Capital Region for Expo 2005. Has the commission given any thought to that?

**The Chairman:** They wouldn't touch it with a ten-foot pole.

**Ms Bethel:** It's Alberta's 100th anniversary.

**Mr. Buchanan:** That matter has not been discussed by the Canadian Tourism Commission up to this point.

**Mr. Adams:** My normal reply to embarrassing questions is "we're just good friends".

**Some hon. members:** Oh, oh.

**M. Leroux (Richmond—Wolfe):** Dans votre présentation, je ne sens pas nécessairement des éléments de plan d'action et de stratégie. Est-ce qu'il serait possible, monsieur le président, de demander à Tourisme Canada de déposer son plan d'action et son plan stratégique avec son budget? Est-ce qu'il est possible d'obtenir le plan d'action?

## [Traduction]

axé sur le patrimoine représente environ 40 p. 100 des produits touristiques du Canada; il est donc essentiel que ce ministère soit un participant actif à la promotion du tourisme. Tom Lee, le sous-ministre adjoint responsable de cette section, s'est engagé à apporter sa contribution en matière touristique; il comprend qu'il a un rôle crucial à jouer non seulement dans la conservation de notre tourisme naturel et de notre patrimoine, mais aussi dans le tourisme en général. Lui et moi sommes sur la même longueur d'ondes.

Doug, voudriez-vous répondre à la première question?

**M. Fyfe:** Monsieur Adams, vous avez bien décrit toute la gamme d'organisations qui s'intéressent au tourisme. La Commission a d'ailleurs été créée précisément pour corriger cette situation pour éviter que chacun fasse la mise en marché de son propre produit, là où il le souhaite et au moment où il le souhaite. Dans certains cas, dans certains marchés étrangers, ces efforts se sont même contrecarrés.

La région de l'Atlantique, par l'entremise de l'APÉCA, a fait œuvre de pionnier en réunissant tous les programmes provinciaux et les programmes privés des différentes associations. Le programme de l'Atlantique est élaboré chaque année de concert avec ce qui était autrefois Tourisme Canada et qui sera dorénavant la Commission canadienne du tourisme. On espère que chaque organisation élaborera son programme après avoir pris connaissance de l'autre, afin qu'ils se complètent.

Diversification de l'Ouest Canada vient de signer un protocole d'entente qui reprend le modèle de l'Atlantique tout en le renouvelant. Il reste encore à déterminer si cela portera fruit.

Vous avez parlé en dernier lieu du programme autochtone. Nous évaluons ce produit dans le marché européen où il semble être particulièrement bien reçu. Le programme coûte moins de un million de dollars, qui est une somme importante, mais nous voulons l'évaluer séparément et s'il connaît du succès, nous avons l'intention de l'intégrer au programme européen, etc.

**M. Adams:** Pour nous, l'avantage de promouvoir l'aspect patrimonial est qu'il pourrait renforcer notre sens de l'identité nationale, et notre caucus s'intéresse particulièrement à cette question dans le cadre de la soumission qu'a faite la région de la Capitale nationale pour accueillir Expo 2005. Est-ce que la Commission s'est penchée sur cette question?

**Le président:** La Commission n'oserait jamais l'aborder.

**Mme Bethel:** C'est le 100<sup>e</sup> anniversaire de l'Alberta.

**Mr. Buchanan:** La Commission canadienne du tourisme ne s'est pas encore penchée sur cette question.

**Mr. Adams:** En réponse à des questions gênantes, je réponds normalement «nous ne sommes que de bons amis».

**Des voix:** Oh, oh.

**M. Leroux (Richmond—Wolfe):** In your presentation, I do not necessarily discern any action plan or strategy. Mr. Chairman, could we ask the Canadian Tourism Commission to table its action plan and business plan together with its budget? Would it be possible to obtain that plan?

## [Text]

**Mr. Buchanan:** Not at this point, Mr. Chairman. It's April 1 before we get any budget at all. As I mentioned yesterday, the executive committee met and made substantial changes to the business plan. We'll be doing further reworking of it, but we won't take it to our board until a meeting in Vancouver in mid-May. So we do not have it available.

We are anxious to be involved in the upcoming fiscal year. Our two Orders in Council—one establishing the commission and one naming the chairman—slipped a little from early December until the latter part of January. As a consequence we're about two months behind where we would like to be at this point, but we are working hard on our business plan. There was a lot of vigorous discussion around the table yesterday afternoon, and we will be doing further work and bringing it before the full board in British Columbia in May.

**M. Leroux:** Je pense que cela va être important si on veut aller vraiment à fond dans le questionnement de l'action de Tourisme Canada. Il nous faut un plan d'action. D'abord, Tourisme Canada n'existe pas depuis avant-hier. Vous devez avoir un plan d'action. S'il y a un virage par rapport à un nouveau mandat, vous reconnaîtrez qu'il existe un certain retard. Vous allez être à la remorque d'un budget déjà en opération. Il m'apparaît important, si on veut aller plus à fond là-dedans, de revoir cela avec le plan d'action, les éléments stratégiques et la ventilation budgétaire.

Cependant, je vais quand même poser un certain nombre de questions pour vérifier vos préoccupations par rapport à l'existence d'un plan d'action futur, et aussi, comme M. Adams l'a souligné, par rapport à l'existence dans chaque province d'organismes d'orientation touristique bien attachés.

M. Adams parlait tantôt de tourisme patrimonial. Vous savez fort bien que tout le monde dit que l'industrie touristique des années 2000 va être la plus grosse industrie du globe. On parle beaucoup d'écotourisme, de tourisme vert. Le virage stratégique, je ne le sens pas. On va voir dans le plan d'action.

Quoiqu'il en soit, il existe des forces et des plans stratégiques dans un certain nombre de provinces. Je vous donne un exemple. Les régions administratives touristiques au Québec—il y en a plusieurs—les ATR, les associations touristiques régionales, ont un plan d'action global et aussi un plan d'action par territoire économique.

• 1115

Est-ce que dans vos préoccupations, dans le plan d'action dont vous êtes à accoucher, vous avez des échanges très serrés et très étroits entre gens qui ont déjà des planifications stratégiques touristiques, comme au Québec, où une part très grande des plans stratégiques touristiques sont orientés vers l'intérieur, ce que vous souhaitez comme nouveau mandat?

Est-ce que vous avez ces préoccupations d'échanges très étroits pour ne pas qu'on dise encore qu'il y a dédoublement, qu'il y a deux budgets, deux orientations touristiques, deux groupes qui travaillent en force dans le tourisme, qu'on est encore dans un chevauchement et qu'on ne pousse pas dans la même direction? Est-ce que vous avez ces préoccupations actuellement et, si oui, quelles choses concrètes faites-vous actuellement?

## [Translation]

**M. Buchanan:** Monsieur le président, à l'heure actuelle, cela ne serait pas possible. Nous ne recevrons pas notre budget avant le 1<sup>er</sup> avril. J'ai expliqué hier que le comité exécutif s'était réuni et avait apporté des modifications importantes au plan d'action. Nous continuerons de travailler là-dessus et nous ne le présenterons pas à notre conseil d'administration avant la réunion de la mi-mai qui aura lieu à Vancouver. Il n'est donc pas encore disponible.

Nous voulons terminer nos préparatifs avant le prochain exercice. Les deux décrets en conseil, le premier établissant la Commission et l'autre en nommant le président, ont été pris vers la fin janvier et non pas au début décembre comme prévu. Nous avons donc un retard d'environ deux mois, mais nous travaillons fort pour terminer notre plan d'action. La question a fait l'objet d'un débat vigoureux hier après-midi, et nous continuerons de travailler là-dessus afin de pouvoir le présenter au conseil plénier qui se réunira en Colombie-Britannique pendant le mois de mai.

**M. Leroux:** I think that will be very important if we want to conduct a thorough examination of the activities of Tourism Canada. We need to see the business plan. First, Tourism Canada was not created yesterday. You must have a business plan. If there is a change in the new mandate, then you would agree that there has been some delay. You are going to have to trail behind a budget which is already in effect. If you want to look at this issue thoroughly, I think it is important to consider the action plan, strategic factors and the details of the budget.

However, I would like to ask a number of questions to determine how concerned you are about the existence of a future business plan and also, as Mr. Adams pointed out, about the existence of well-established tourism organizations in each province.

Mr. Adams spoke earlier about heritage tourism. As you well know, everyone is saying that tourism will be the biggest industry in the world in the 21st Century. There is a lot of talk about ecotourism, green tourism. I don't see any strategic change. We shall see if there is such a change in the business plan.

The fact is that there are strategic plans and bodies established in some provinces. For example, in Quebec there are administrative tourist regions and regional tourist associations, which have a comprehensive business plan and also plans for each economic territory.

In preparing your business plan, have you had close discussions with those people who have already developed strategic tourist plans, as is the case in Quebec where emphasis is placed on domestic tourism, which is what you want to promote as part of your new mandate?

Are you concerned about encouraging such close cooperation so as to avoid the duplication of budgets, tourist policies and organizations working in this area, or will we continue to have overlapping and people working in different directions? Are you currently concerned about these issues, and if so what specific measures are you taking?

**[Texte]**

**The Chairman:** You asked a lot of questions.

**Mr. Buchanan:** He did, but I can give a lot of answers.

The major response—and I'm not certain, but I think it's been made available to you—is the composition of the commission itself. For example, Francine Boivin, the deputy minister with responsibility for this area in Quebec, sits on the commission. In addition, Charles Lapointe, who is the president of Tourism Montreal, sits on the board. Marie Côté is a significant tour operator and brings another private sector perspective.

**M. Leroux:** On parle, par rapport à M. Lapointe, strictement du marché des congrès, des congrès majeurs, des congrès intermédiaires, mais si on parle du tourisme, on parle de l'écotourisme, du tourisme vert.

**Mr. Buchanan:** By the mixture of membership we have, including government at the provincial level and the federal level but largely throughout the industry, including Peter Elmhirst from Mr. Adams' riding, we've tried from both small and large businesses to get a good cross-section. Francis McGuire is from your chairman's province. There's representation from every province, from large business, small business and government, who all bring their input to the table and an awareness, we hope, of what they're doing.

**Mr. Mills:** I missed that. Could you repeat the sentence you just said? Who's bringing these inputs?

**Mr. Buchanan:** The various members of the commission are. You have seven provincial deputy ministers responsible for tourism who sit on the commission. You've got the 17 private sector members representing small businesses, medium-sized businesses, like Brewster Transportation in Banff, and large businesses sitting on the commission. They bring their knowledge and awareness of what's going on in the various provincial tourism associations and in the various provincial tourism ministries.

**The Chairman:** I don't want to jump in, but I think the answer to part of your question is that Madam Boivin, who is the associate deputy minister in the province of Quebec, is on the commission. Doesn't that go to a large degree towards answering your question, Gaston? In other words, if there are all these regional commissions out there, in the province of Quebec, Madam Boivin would certainly—

**M. Leroux:** Monsieur le président, je pense qu'il répond dans la bonne direction. Il est en train de répondre à mes questions correctement. Continuez, car ça va bien. Laissez-le aller, monsieur le président.

**The Chairman:** All right.

**Mr. Buchanan:** In addition, of course, we get the inputs from there that we hope have us all going in the same direction. But the same is true when we go to the next step. The membership of all of these committees is fairly well dispersed throughout the country and brings to it the knowledge of the activities that are going on in the tourism industry.

**[Traduction]**

**Le président:** Vous avez posé beaucoup de questions.

**M. Buchanan:** En effet, mais je peux donner beaucoup de réponses.

Ma réponse principale, et je pense qu'on vous a déjà communiqué ces informations, concerne la composition de la Commission même. Par exemple, Francine Boivin, sous-ministre responsable de ce secteur au Québec, est membre de la Commission. Charles Lapointe, président de Tourisme Montréal, est membre du conseil. Marie Côté, voyagiste importante, représente le point de vue du secteur privé.

**M. Leroux:** In the case of Mr. Lapointe, we are talking strictly about major and medium-sized conventions. But when we are talking about tourism, we must consider ecotourism or green tourism.

**M. Buchanan:** Les membres de notre Commission représentent les gouvernements tant fédéral que provinciaux, mais nous avons aussi Peter Elmhirst qui vient de la circonscription de M. Adams et est un des exemples de nos efforts en vue de constituer un échantillon représentatif de la grande et de la petite entreprise. Francis McGuire vient de la province de votre président. Toutes les provinces ont des représentants de la grande entreprise, de la petite entreprise et du gouvernement. Tous ces gens nous apportent leur contribution et, nous l'espérons, le fruit de leurs connaissances.

**M. Mills:** Pardon. Pourriez-vous répéter? Qui apporte ces connaissances?

**M. Buchanan:** Les divers membres de la Commission. Il y a sept sous-ministres provinciaux responsables du tourisme qui font partie de la Commission. Il y a 17 représentants du secteur privé, tant de la petite entreprise que de l'entreprise moyenne, comme Brewster Transportation de Banff, ainsi que des représentants de la grande entreprise qui font partie de la Commission. Ils apportent tous leurs connaissances de ce que font les différentes associations de tourisme provinciales et les divers ministères provinciaux.

**Le président:** Je ne veux pas vous interrompre, mais je pense que la réponse à une partie de votre question est que Mme Boivin, qui est sous-ministre associée au gouvernement du Québec, est membre de la Commission. Est-ce que cela ne répond pas en grande partie à votre question, Gaston? Autrement dit, s'il y a toutes ces commissions régionales, au Québec, ce serait certainement Mme Boivin qui...

**M. Leroux:** Mr. Chairman, I think that his answers are going in the right direction. He is answering my questions appropriately. Please continue, since we are moving in the right direction. Please let him continue, Mr. Chairman.

**Le président:** D'accord.

**Mr. Buchanan:** En raison de la contribution de ces représentants, nous espérons aller dans la même direction. Il en est de même à la prochaine étape. Les membres de ces comités représentent assez bien toutes les régions et nous informent des diverses activités du secteur touristique.

## [Text]

It's our hope that through the membership of your committees and the composition of the commission itself there's an awareness of what's going on throughout the industry in Canada and that it does allow us to work in a unified and effective fashion.

It's part of the whole objective to avoid a lot of the duplication, quadruplication and multiplication that had gone on previously. The idea is to speak with a more unified and coherent voice, particularly in the exterior markets of Canada.

**M. Leroux:** C'est suffisant, cela. Ça va très bien.

**The Chairman:** You have a very short last question.

**M. Leroux:** Elle était déjà posée, la question. On l'a abordée quand il a été question du virage stratégique par rapport à ce qu'on appelle l'écotourisme ou le tourisme vert. Je n'ai pas entendu parler de beaucoup de développements là-dessus. Est-ce que cela viendra dans le plan d'action?

• 1120

**Mr. Buchanan:** Yes, I think it does. Maybe Doug could speak more precisely to that.

**Mr. Fyfe:** I would do that only to say that the research into eco-tourism has all been done, through work with Heritage Canada, the provinces and others. There's a demonstrable market for that particular product. Each of these groups that are working on trying to develop the products and sell them have that information.

If they feel there's a business case to be made, that it should be part of their marketing program, then it will be there. Clearly it's a very big seller in Europe now and it's a big attraction in Asia. Whether it is big in the U.S. market remains to be seen because they feel they have the same product in some instance.

As I say, the research has been done and provided to the committees and in their marketing plans we will see whether they feel it warrants an expenditure.

**Mr. Buchanan:** I might just add to that, Mr. Chairman. You may have noticed that John Kim Bell sits on the commission as the representative of the aboriginal community. He is very interested in and concerned with the development and promotion of aboriginal tourism. They're having particular interest and success in the German market with that type of nature and aboriginal tourism.

**The Chairman:** Thank you. Eco-tourism is big in New Brunswick. So after we finish having our tourists visit Fundy National Park, Gaston will send them to your riding.

Monsieur Bélanger, you're next.

**M. Bélanger (Ottawa—Vanier):** Monsieur Buchanan, je voudrais reprendre une question de mon collègue M. Adams. Sans vouloir vous ingérer dans le choix d'un site pour une exposition internationale, du point de vue strictement touristique, la Commission serait-elle apte à se prononcer sur la question suivante: la tenue d'événements du genre est-elle favorable ou non au tourisme canadien? Si oui, la Commission serait-elle prête à encourager le gouvernement à envisager

## [Translation]

Nous espérons qu'avec la collaboration de nos comités et l'aide des membres de la Commission, nous approfondirons nos connaissances du secteur touristique de notre pays et pourrons donc travailler de façon plus unie et plus efficace.

Notre objectif global est d'éviter les problèmes de chevauchement et de double emploi que nous avons connus par le passé. Nous voulons pouvoir parler d'une manière plus unie et plus cohérente, surtout sur les marchés étrangers.

**M. Leroux:** That's enough. That's fine.

**Le président:** Vous avez une dernière question très courte.

**M. Leroux:** My question has already been asked. It was addressed when we talked about the strategic change in relation to ecotourism or green tourism. I did not hear about many developments in that area. Will this be considered in the business plan?

• 1120

**M. Buchanan:** Oui, je crois qu'il aborde le sujet. Doug, pourriez-vous fournir des précisions.

**M. Fyfe:** Je peux seulement ajouter que la question de l'écotourisme a fait l'objet de recherches auxquelles Patrimoine Canada, les provinces, et d'autres ont participé. On a démontré qu'il y a effectivement un marché pour ce produit touristique. Tous ceux qui travaillent à mettre au point et commercialiser ce genre de produit ont reçu les résultats des travaux de recherche.

Si ces groupes estiment que ce produit est commercialisable et devrait être incorporé dans leur programme de mise en marché, le produit sera disponible. Il se vend très bien en Europe actuellement et intéresse beaucoup les marchés asiatiques. La présence d'un marché aux États-Unis n'est pas encore démontrée car ce pays estime qu'ils peuvent offrir, dans certains cas, le même produit.

Comme je l'ai dit, les travaux de recherche ont été exécutés et les résultats communiqués aux comités et si le produit est incorporé dans les plans de mise en marché, nous pourrons alors voir si ces comités estiment que la dépense est justifiée.

**M. Buchanan:** Si je peux ajouter un mot, monsieur le président. Vous avez sans doute noté que M. John Kim Bell fait partie de la Commission et y représente la collectivité autochtone. Il s'intéresse beaucoup à la question et plus particulièrement au développement et à la promotion du tourisme autochtone. Il faut noter que l'écotourisme et le tourisme autochtone ont connu un certain succès sur le marché allemand qui s'y intéresse.

**Le président:** Merci. L'écotourisme a pris beaucoup d'importance au Nouveau-Brunswick. Donc, une fois que les touristes auront visité le Parc national de Fundy, Gaston pourra les envoyer dans votre circonscription.

Monsieur Bélanger, c'est votre tour.

**M. Bélanger (Ottawa—Vanier):** I would like, Mr. Buchanan, to piggy back on a question put to you by my colleague, Mr. Adams. Without getting involved in the selection of a site for an international fair devoted exclusively to tourism, is the Commission in a position to answer the following question: is such an event favourable or not for Canadian tourism? If yes, is the Commission prepared to encourage the government to give serious consideration to bidding for that type

## [Texte]

sérieusement de soumissionner pour ce genre de choses, y compris Expo 2005, sans parler nécessairement des sites où l'événement serait tenu?

**Mr. Buchanan:** I don't think there's any doubt at all that these various events are major tourism draws and very significant revenue generators for the communities and the provinces that hold them. I am happy to answer the first portion of your question very positively.

I'm not as able to respond to the next segment that asked if the commission would be supportive of these various initiatives and recommend them to the government. Treating this with a broad brush, I certainly think we'd be more than pleased to state our position that these events are a very significant tourism generator and they have sort of a halo affect that goes on frequently, benefiting them like Expo did in Vancouver. In that case there was a major ongoing benefit for the province.

All these events, whether they be world cups in ski racing or everything else, play a major role in focusing attention on Canada's tourism product, not only for the revenues out of the event itself but for the ongoing benefit.

**M. Bélanger:** Si je comprends bien, la structure qui existe déjà est Tourisme Canada. Si on la consultait lors de la préparation d'une recommandation au Cabinet, indiquerait-elle un appui à la tenue de ce genre d'événement?

**Mr. Buchanan:** Yes, we are supportive. I think that really is the bottom line you're asking for. We are very supportive of these types of events and feel they provide a major tourism benefit.

**M. Bélanger:** Par rapport aux mesures d'évaluation du progrès ou de l'efficacité de la Commission, serait-il possible de connaître, lorsque vous aurez fini la préparation de ces documents, les objectifs que vous vissez et les mesures palpables que vous aurez prises? Qu'est-ce qui déterminera si oui ou non les stratégies de marketing qui ont été mises en place auront donné les résultats escomptés?

• 1125

Sera-t-il possible de connaître ces mesures-là, avant un rapport annuel, de façon à ce qu'on puisse déterminer si vous avez eu du succès ou non?

**Mr. Buchanan:** Yes, Mr. Chairman, I think it would be possible to prepare a document indicating what we hope to achieve with our initiatives and our marketing program. To have some document of that type that would give Mr. Schmidt some pleasure as well, yes.

**The Chairman:** Mr. Discepola, please.

**Mr. Discepola (Vaudreuil):** Thank you, Mr. Chair. I know you're looking at me to be brief and I will be brief.

**The Chairman:** Not at all. Montreal is very important to this country.

**M. Discepola:** Comme M. Buchanan est familier avec la région de Montréal, je vais lui poser une question.

## [Traduction]

of fair, including Expo 2005, without necessarily going into a discussion of the selection of the site?

**M. Buchanan:** Il ne fait aucun doute que ce genre d'événements attirent beaucoup de touristes et apportent des recettes importantes aux communautés et provinces où ils ont lieu. Je suis donc heureux de pouvoir donner une réponse très positive à la première partie de votre question.

Il est moins facile de répondre à la deuxième question, à savoir si la Commission appuierait ces différentes initiatives et recommanderait au gouvernement de les poursuivre. En dressant un tableau à grands traits, j'estime que, sans aucun doute, nous serions très heureux d'indiquer notre position en précisant que ces événements ont une grande importance pour attirer les touristes et qu'ils produisent une sorte d'effet de halo pour le site qui en bénéficie comme Vancouver a bénéficié d'Expo. C'est un événement qui a apporté des avantages permanents à la province.

Tous ces événements, qu'il s'agisse de la coupe mondiale de ski, ou de toute autre chose comparable, jouent un rôle très important pour attirer l'attention des touristes sur les produits canadiens, et les avantages ne sont pas limités aux recettes directement attachées à l'événement, mais ils continuent à long terme.

**M. Bélanger:** If I understand correctly, the structure we now have is Tourism Canada. If that agency was consulted when a recommendation to Cabinet is being prepared, would it provide its support to holding that type of event?

**M. Buchanan:** Oui, nous sommes en faveur de ce genre d'activités et je crois que c'est vraiment ce que vous voulez savoir. Nous sommes tout à fait en faveur de ce genre d'événements et nous estimons qu'ils sont très avantageux pour le tourisme.

**M. Bélanger:** With regard to instruments available to assess the efficiency of the Commission, or the progress made, would it be possible to know, when all these documents will be ready, what are your objectives and the concrete measures taken? What is available to conclude whether or not the marketing strategies adopted led to the desired results?

Is it possible to obtain the measurements selected, prior to the annual report, so that it would be possible to assess your success?

**M. Buchanan:** Oui, monsieur le président, je crois qu'il nous serait possible de préparer un document indiquant les objectifs de notre programme de mise en marché et de nos autres initiatives. Nous avons un document de cette nature qui pourrait, d'ailleurs, donner également satisfaction à M. Schmidt.

**Le président:** Monsieur Discepola, vous avez la parole.

**M. Discepola (Vaudreuil):** Merci, monsieur le président. Je note que votre coup d'oeil me demande d'être bref; je le serai.

**Le président:** Mais non, Montréal joue un rôle très important dans notre pays.

**M. Discepola:** As Mr. Buchanan knows quite well the Montreal region, I put my question to him.

## [Text]

D'abord, il a précisé que lorsqu'il pourra aller chercher un vote chez les Conservateurs, cela lui en donnera deux. Donc, je me demande comment il se fait que, dans ses prévisions, il ne dépense que 10 p. 100 du budget au niveau domestique. Il me semble que c'est très peu pour le montant qu'on a.

Deuxièmement, j'ai une inquiétude qui va dans le même sens que celle de M. Leroux. Le fait que M. Lapointe et M<sup>me</sup> Boivin siègent au comité me rassure, mais je voudrais vous mettre en garde, parce que je trouve que Laval compétitionne énormément avec l'Île de Montréal et que l'est de Montréal compétitionne énormément avec l'ouest de Montréal. Il me semble que c'est normal pour toutes les régions du Canada. Je vois que l'Estrie compétitionne avec la Montérégie, etc.

I want to red-flag that for you because I think it's very important you're aware that just because somebody on the provincial level sits on your board doesn't mean we're going to eliminate the competition amongst the rural regions and urban centres. More important to my concern is that we don't start duplicating and criticizing that we're not really getting our full value and bang for the buck.

My last question relates to one of my concerns: will we ever conceivably eliminate the trade deficit in tourism? What impediments do you see in achieving that goal, taking into account our economic climate, our disparity, whatever? Is it conceivable that we will ever have a trade balance in tourism?

**Mr. Buchanan:** We would be the only country away from the greater border.

The first question is, why only \$5 million? The feeling on the committee was that we have been out of that area and have not been doing any marketing within Canada for a decade. It's a case of gradually developing suitable programs and marketing initiatives.

The feeling was that the timeframe was such that this could not be done and a sum greater than \$5 million could not be usefully spent in the upcoming fiscal year. It may well go up in succeeding years, but the feeling was that it's a case of developing programs that are acceptable both to the commission and to the potential industry partners. That can't be done overnight. Many of them have made their commitments and they're locked into various programs. So that was the reason the amount was \$5 million.

With respect to eliminating competition, there will always be competition. You share common goals. For instance, I could use a very personal example Mr. Schmidt will understand.

There are four ski areas in the Okanagan. We compete like cat and dog among ourselves for the local market, but we also are very anxious to work together in bringing people into the Okanagan region, because if we can't get them in there out of Vancouver, Calgary, Seattle and Japan, then we have nothing to compete for.

## [Translation]

First of all, I do note that when he will be in a position to look for a vote among Conservatives, he will get two. Therefore, I wonder why he estimates that only 10% of the budget will be spent for the national market. Given the amount available, I believe that is not very much.

Second, I share the same concern as Mr. Leroux. The presence of Mr. Lapointe and Mrs. Boivin on the Commission is reassuring, but I would like to introduce a word of caution, because I do believe that Laval is offering stiff competition to the Island of Montreal, and the same is true of Montreal East with respect to Montreal West. It seems to me that this is a normal situation for all the regions in Canada. I can see that there is competition between the Eastern Township and the Montérégie region, and so on and so forth.

Je vous le signale parce que j'estime qu'il est important de réaliser que la simple présence d'un représentant provincial au sein de votre commission ne veut pas dire que la concurrence entre les régions rurales et les zones urbaines sera éliminée. Ce qui m'inquiète davantage, c'est que je voudrais que l'on élimine les chevauchements et les plaintes disant que nous n'en avons pas pour notre argent.

Finalement, je me préoccupe de la situation suivante: arriverons-nous jamais à éliminer le déficit commercial dans le domaine du tourisme? À votre avis, quels sont les obstacles à surmonter pour atteindre cet objectif, compte tenu de notre climat économique, des disparités, d'autres considérations? Peut-on espérer arriver à un équilibre commercial dans le domaine du tourisme?

**M. Buchanan:** Il nous faudrait être plus éloigné de la plus grande frontière du monde.

Pour répondre à votre première question: pourquoi 5 millions de dollars seulement? Eh bien, notre comité a estimé que nous étions absents de ce marché depuis une décennie pendant laquelle nous n'avons fait aucun effort de commercialisation au Canada. Il s'agit donc de créer graduellement des programmes et des initiatives de mise en marché appropriés.

Nous avons conclu que le calendrier nous imposait des limites et qu'une somme supérieure à 5 millions de dollars ne pourrait pas être utilisée efficacement au cours du prochain exercice. Ce montant pourrait être augmenté ensuite, mais l'aspect le plus important était la mise au point de programmes acceptables tant pour la Commission que pour nos partenaires potentiels dans ce secteur. Cela ne peut pas se faire du jour au lendemain. Bon nombre de nos partenaires ont déjà pris des engagements et participent à différents programmes qui limitent leur marge de manœuvre. C'est pour cela que le montant a été fixé à 5 millions de dollars.

En ce qui concerne l'élimination de la concurrence, il faut reconnaître qu'elle sera toujours présente. Nous partageons des objectifs communs et je pourrais donner un exemple très personnel que M. Schmidt appréciera.

L'Okanagan possède quatre centres de ski. Nous nous livrons une concurrence acharnée sur le marché local, mais nous voulons également attirer, au Canada, des gens de l'extérieur, car si nous ne pouvons pas les faire venir de Vancouver, de Calgary, de Seattle et du Japon, à ce moment-là la concurrence devient sans objet.

## [Texte]

So I feel the competition will always exist. I think it's healthy, but there are levels of competition and levels of collaboration and effective marketing involves some of both.

And the final question was will we ever eliminate the deficit. There's no sense kidding ourselves; that would be tough. Part of our problem is our winters in this country. You're not going to persuade Canadians that they should not head south in the winter months. We can make some headway on that, but that's still going to exist.

• 1130

I was surprised when I got involved to find that the biggest part of our tourism deficit happens in the summer months. It happens really mid-June to mid-September, when Canadians get into their automobiles and head up to 500 miles south into the United States. That's the biggest single factor in our tourism deficit. We believe those people, we hope a significant percentage of those individuals, can be persuaded that there are options, there are things to come and see and do, whether it's in New Brunswick, Quebec or B.C., that there are things to be doing in Canada. That's really what we're hoping to do and primarily target that group with the \$5 million you were asking about.

**Mr. Discepola:** That's what I was getting at. My concern would be is that enough? Shouldn't we be spending more locally then to promote more local tourism?

**Mr. Buchanan:** Well, we believe that will grow. But really the feeling was that was the amount, a judgment call, that we could effectively spend this year.

**The Chairman:** The chair has one curiosity. When you started doing your analysis, obviously the dollar plays some factor. Do you envision that as a statistical. . . I hate to use the word benchmark, because we were doing benchmarks last night about banks, but have you got some work you're going to start doing, or do we have some statistics already on that?

**Mr. Buchanan:** Well, I'll just comment on the broad brush and Doug will comment on the specifics as to what we're doing in the research and analysis area.

Clearly the 70¢ dollar has been a major contributor in two senses. First, it's made us a real travel bargain for the Americans, for the Japanese, for the Germans, for the British or the French. So that has clearly helped on the inbound tourism. On the other hand, apropos the question to which I just responded, it's been a rather discouraging factor when the Canadians venture abroad, particularly into the United States, and find they've got to pay \$1.40 Canadian for all their purchases outside of Canada.

**The Chairman:** Right.

**Mr. Buchanan:** So the combination of those two factors has clearly been a major factor in bringing the deficit from \$8.2 billion to \$7 billion to \$5.8 billion in the last three years.

## [Traduction]

Je pense donc que la concurrence sera toujours présente. C'est une bonne chose, mais il y a plusieurs niveaux de concurrence ou de collaboration, et une mise en marché efficace comporte ces deux aspects.

Finalement, vous voulez savoir s'il sera jamais possible d'éliminer le déficit. Il ne faut pas se leurrer, ce sera difficile. La situation présente résulte en partie des hivers que nous connaissons dans notre pays. Vous ne réussirez pas à persuader les Canadiens qu'ils ne devraient pas aller dans le Sud pendant les mois d'hiver. On peut réaliser quelques progrès, mais le phénomène continuera à exister.

Quand j'ai commencé à m'intéresser à cette question, j'ai été surpris de constater que notre déficit touristique est à son maximum pendant les mois d'été. Il s'agit de la période qui va de la mi-juin à la mi-septembre quand les Canadiens prennent leurs voitures et vont aux États-Unis à des distances qui peuvent atteindre 500 milles. C'est la principale composante de notre déficit touristique. Nous croyons que ces touristes peuvent, tout au moins dans une proportion significative, être persuadés qu'il y a des choix, et qu'il y a des destinations à visiter, qu'il s'agisse du Nouveau-Brunswick, du Québec ou de la Colombie-Britannique; il faut les convaincre qu'il y a des choses qu'on peut faire au Canada. C'est en fait ce que nous essayons de faire et ce groupe est la cible principale que nous voulons atteindre en utilisant les cinq millions de dollars que vous avez mentionnés.

**Mr. Discepola:** C'est ce que je voulais savoir. Je me demande cependant si cela sera suffisant. Ne devrions-nous pas dépenser plus localement pour promouvoir le tourisme local?

**Mr. Buchanan:** Eh bien, nous croyons que cela ira en augmentant, mais nous avons pensé que ce montant était celui que nous pouvions dépenser efficacement pendant l'année en cours; c'est une question de jugement.

**Le président:** Je suis curieux. Dans votre analyse, la valeur du dollar est certainement un facteur. Comme statistiques. . . je n'aime pas utiliser le terme point de référence, parce que nous en parlions hier avec les banques, mais allez-vous examiner cet aspect, ou avez-vous déjà des statistiques à ce sujet?

**Mr. Buchanan:** Je vais me contenter de parler en termes très généraux et Doug pourra apporter des renseignements plus précis sur les recherches et les analyses que nous effectuons.

Il est évident que le dollar à 70c. a contribué de deux façons. Tout d'abord, nous représentons maintenant une très bonne affaire pour les touristes américains, japonais, allemands, britanniques ou français. L'arrivée des touristes a donc été favorisée. D'autre part, et cela se rapporte à la question à laquelle je viens de répondre, la faiblesse du dollar a découragé les Canadiens qui voulaient aller à l'étranger, plus particulièrement aux États-Unis où ils constatent que chaque dollar américain dépensé lors de leurs achats leur coûte 1,40\$ canadien.

**Le président:** Exactement.

**Mr. Buchanan:** Ces deux aspects ont donc nettement contribué à la réduction du déficit qui est passé de 8,2 milliards de dollars à 7 milliards de dollars puis à 5,8 milliards de dollars au cours des trois dernières années.

## [Text]

**Mr. Fyfe:** I have a very quick comment. Much of the travel is not discretionary but it's lumped into this account. It's business travel and the price of the dollar actually has a negative impact. They have to make the trip anyway, so it just costs more.

The pleasure part of the business is clearly affected by a swing in the dollar, particularly long haul, but there is a point where the dollar, unless it dramatically dropped again, will not reduce our travel deficit. You can substitute a six-day holiday for a seven-day holiday, or a closer vacation for a further. So it's a major positive swing but it won't solve the whole problem.

**The Chairman:** Mr. Ianno and then Mr. Rocheleau.

**Mr. Ianno:** Thank you very much, Mr. Buchanan.

First of all, I would like to commend the Prime Minister and Mr. Manley for having listened to a lot of our members who have been lobbying for quite a while to get tourism to become a major factor. I hate to be lumped in some cases with the past Liberal governments that sought to reduce the tourism budget, but I think that this time around we tripled, if not increased even more so, because of the value we place in tourism as an economic instrument for helping us tremendously.

I'm very happy to see that leveraging seems to be the key word that is being utilized to achieve some of our goals. From a personal perspective, my riding of Trinity-Spadina is probably one of the major tourism spots in the country. We have the third-largest entertainment district in terms of theatre in the world, and the Harbourfront Centre, the exhibition place and on and on. So I'm very interested in knowing how my riding participants might be able to actually leverage some of their expenditures and whether that is already taking place, taking into account the provincial government representatives and the private sector.

• 1135

How will, for example, the entertainment district tap into the commission, so that in effect if they are spending a million dollars it will be producing some of the results that will be wanted? I can just go on to the next couple of ones, and then maybe you can deal with that.

Once we manage to get tourists to come say to downtown Toronto, they then go to Niagara Falls and then Parry Sound and many of the other areas, Ottawa and Montreal. Because of many of the conversations we have had with members from different regions, I'm also wondering whether anything is being done or contemplated by your commission.

I know you're mainly concerned with marketing, but are you doing anything to act as a catalyst in arranging packages for tourists that would pull together different institutions—from heritage, from the wineries, from the sporting world...? Aside from the tourism operators who offer specific packages, are you doing anything so that people from wherever you are actually marketing the ideas, whether it be Europe, Asia or the States, will say oh, I can bring my family, and yes, we can do this, that

## [Translation]

**M. Fyfe:** Je peux ajouter un bref commentaire. Le gros des déplacements ne sont pas discrétionnaires, mais ils font cependant partie des calculs pour le tourisme. Je pense aux voyages d'affaires sur lesquels la valeur actuelle du dollar a des conséquences négatives. Le voyage doit se faire de toute façon, donc il coûte tout simplement plus cher.

Par contre, les voyages d'agrément sont certainement affectés par le taux de change, surtout à long terme, mais il y a tout de même un point où la valeur de notre dollar, à moins qu'il ne connaisse à nouveau un chute dramatique, ne va pas réduire le déficit commercial pour les déplacements. On peut toujours ramener une visite de sept jours à six jours, ou choisir une destination plus proche. Donc, il y a un effet positif mais il ne suffira pas pour résoudre le problème.

**Le président:** M. Ianno et ensuite, M. Rocheleau.

**M. Ianno:** Merci beaucoup, monsieur Buchanan.

Tout d'abord, je voudrais féliciter le premier ministre et M. Manley d'avoir écouté bon nombre d'entre nous qui militent depuis pas mal de temps déjà pour que le tourisme prenne une place importante. Il arrive parfois que je n'apprécie guère être assimilé aux gouvernements libéraux antérieurs qui voulaient réduire le budget du tourisme, mais je crois que cette fois-ci, le budget a été triplé, peut-être même plus, parce que nous attachons beaucoup d'importance au tourisme comme instrument économique qui peut beaucoup nous aider.

Je suis heureux de noter que l'effet de levier semble être la notion fondamentale pour atteindre certains de nos objectifs. Personnellement, je représente la circonscription de Trinity-Spadina qui est probablement l'un des hauts lieux touristiques de notre pays. L'importance de nos arts de la scène nous placent au troisième rang dans ce domaine au monde; il faut mentionner l'Harbourfront Centre, les lieux d'exposition, etc. J'aimerais donc beaucoup savoir comment les personnes intéressées dans ma circonscription pourraient bénéficier d'un effet multiplicateur pour couvrir certaines de leurs dépenses et si cela se fait déjà, compte tenu du rôle joué par les organismes du gouvernement provincial et le secteur privé.

Par exemple, comment le secteur du divertissement pourrait-il faire appel aux ressources de la Commission pour que les millions dépensés donnent les objectifs désirés? Je pourrais penser à un ou deux autres exemples, mais arrêtons-nous là pour le moment.

Une fois que nous avons réussi à retenir des touristes au centre-ville de Toronto, ils peuvent se rendre aux chutes du Niagara ou à Parry Sound ou à d'autres centres tels qu'Ottawa et Montréal. Après en avoir parlé avec des collègues venant de différentes régions, je me demande si votre commission fait quelque chose dans ce domaine ou envisage de le faire.

Je sais que vous vous intéressez essentiellement à la mise en marché, mais faites-vous quelque chose pour devenir le catalyseur dans l'organisation de forfaits pour les touristes qui incorporeraient différents aspects: le patrimoine, les exploitations vinicoles, les sports...? Indépendamment des entreprises touristiques qui offrent des forfaits précis, que faites-vous pour que les gens des différents marchés qui vous intéressent, que ce soit l'Europe, l'Asie ou les États-Unis,

## [Texte]

will satisfy me, this will satisfy my wife, and we can also do that, which will satisfy the kids? Is that being encompassed in the marketing strategy? And tying that back to the original question, how do I get our community to tap into your appeal?

**Mr. Buchanan:** Thank you, Mr. Ianno.

Concerning the first portion, on the tapping in, basically the programs that are developed, there will be... They're market-driven. They're based on research.

The other component of the major part of the activity of the Canadian Tourism Commission is to do the research to support the decisions to initiate the various programs, so that the initiative for the programs will really come from the various marketing committees. It isn't quite that a group says I think we have a good idea and let's go tap into the committee. It's more that the various marketing committees are responsible for the development of the various programs. Then they in turn work with the private sector to see whether or not there's buy-in.

I think maybe if you want to enlarge on that, Doug would also speak to the question of packages, which we were dealing with yesterday.

**Mr. Fyfe:** The marketing component clearly identified a packaging problem this country has. It's most germane to Canadians themselves, who constantly complain they can't find packages. It's not as much of a problem abroad, but it certainly is there. So there is another part outside of the marketing, which is industry development. It's the skill of packaging and the need for packaging identified through research. It's part of the program, not a large-budget part of it, but it is a significant part.

Mr. Drabinski sits on the commission as Live Entertainment of Canada's advocate for both Toronto and the entertainment community, and clearly the marriage of the entertainment, which animates the hard product, is the way to differentiate ourselves from others, and they clearly have to be part of the program, and are.

**The Chairman:** Mr. Schmidt, I apologize. When I checked my notes, I realized you hadn't had an opportunity... The Reform Party hasn't had another go at this, so go ahead.

**Mr. Schmidt:** Thank you, Mr. Chairman.

We've been skirting around this for the last couple of minutes, and I think it's a really good point. It has to do with the development and improvement of certain products in the tourism industry. I think that's really very critical.

## [Traduction]

puissent dire: eh bien, voilà, je peux y aller avec ma famille; telle activité me plairait, telle autre plairait à mon épouse, on peut aussi faire telle ou telle chose, et voilà ce qui intéresserait les enfants. Est-ce que cela fait partie de votre stratégie de mise en marché? Et, pour en revenir à ma première question, comment est-ce que les intéressés dans ma communauté peuvent faire appel à vos ressources?

**Mr. Buchanan:** Merci, monsieur Ianno.

Pour répondre à la première partie de votre question portant sur la possibilité de faire appel à nos ressources, essentiellement parmi les programmes que nous mettons au point... C'est le marché qui donne l'élan, nos efforts se fondent sur les recherches effectuées.

L'autre élément des principales activités de la Commission canadienne du tourisme, c'est la recherche faite pour appuyer les décisions de lancer les différents programmes, et les initiatives découlent des travaux des différents comités de mise en marché. Il ne s'agit donc pas d'un groupe qui estime avoir une bonne idée et décide d'approcher le comité. Plutôt, ce sont les différents comités de mise en marché qui ont la responsabilité d'élaborer les différents programmes. Ensuite, les comités travaillent avec le secteur privé pour voir si les programmes sont acceptés ou non.

Si vous voulez plus de renseignements sur les forfaits, question dont nous avons traité hier, Doug pourra vous donner quelques renseignements.

**Mr. Fyfe:** Le volet de la mise en marché a nettement reconnu que notre pays connaît certaines difficultés au sujet des forfaits. Cela est plus particulièrement vrai pour les touristes canadiens qui se plaignent constamment de ne pas pouvoir trouver de forfaits. Ce n'est pas tellement un problème pour les touristes étrangers, mais c'est certainement une difficulté sur le plan national. Donc, il s'agit du perfectionnement du secteur, question différente de celle de la mise en marché. Il s'agit de l'art d'organiser un forfait et de la demande pour ce produit tel que défini par la recherche. C'est un aspect de notre programme; il ne représente pas une partie importante du budget, mais c'est tout de même un élément significatif.

Mr. Drabinski siège à la Commission où il est le promoteur de Live Entertainment of Canada tant pour Toronto que pour l'ensemble du monde du spectacle et sans aucun doute l'inclusion du spectacle, qui donne vie aux produits touristiques, permet de nous différencier des autres et sans aucun doute cet élément doit faire partie du programme et, d'ailleurs, en fait partie.

**Le président:** Monsieur Schmidt, je dois m'excuser, en vérifiant mes notes, je réalise que vous n'avez pas eu l'occasion... Le Parti réformiste n'a pas participé à cette nouvelle ronde, donc, vous avez la parole.

**Mr. Schmidt:** Merci, monsieur le président.

Nous venons d'approcher une question qui me semble tout à fait pertinente: il s'agit du développement et de l'amélioration de certains produits de l'industrie touristique. Je crois que c'est un aspect crucial.

## [Text]

We've talked about marketing plans. Just now we talked about packaging. But this really intrigues me, this development and the improvement of products that exist. As Mr. Mills points out, we need to get this tourism deficit down and eliminate it, if at all possible. It seems to me that one of those ways is to have new products or improve existing products.

What part of this...? Does your commission consider itself to have in its mandate that particular aspect at all, and what proportion of your dollars and energies will be spent in this particular area?

• 1140

**Mr. Buchanan:** In other words, you're talking about financing the development of new products and this type of thing.

**Mr. Schmidt:** I'm asking what you think your mandate is.

**Mr. Buchanan:** If I'm hearing you properly, that is not part of our mandate, to really deal with the actual physical product itself.

**Mr. Schmidt:** No.

**Mr. Buchanan:** Are you talking about packaging, Mr. Schmidt?

**Mr. Schmidt:** My problem is, I don't clearly understand what you mean by that. I've seen this in literature and I'm not entirely sure what it means, whether it means infrastructure, whether it means supporting motels, whether it means—

**Mr. Buchanan:** I can deal clearly with the first one. It does not deal with infrastructure.

Maybe you could comment on that, Doug.

**Mr. Fyfe:** You are talking a little bit about the more traditional role of an industry branch within Industry Canada. By way of illustration, part of the research program deals with the performance of parts of the industry compared to their international competition, consumer satisfaction studies. What we're trying to do is provide—someone said not to use the word "benchmark"—standards against which the Canadian industry, through its associations or the private sector itself, can measure how they are performing against international competition.

The whole process is to provide information for them to make decisions, rather than finances to help them improve the hard product.

**Mr. Schmidt:** Maybe I could use an example that would help illustrate what I'm trying to get at.

There has been a concerted move, I think, on the part of your business in Vernon, Mr. Buchanan, to combine that whole Okanagan area, all the ski resorts there, into a destination place. It would seem to me that this is an example of a tourist product. Is that the way you see it as well? How would you go about getting the idea across that having that as a destination area would be a useful thing to do? Then how would you go about marketing? That becomes another question. Where does

## [Translation]

Nous avons parlé des plans de mise en marché et, à l'instant, nous avons mentionné les forfaits. Mais ce qui m'intrigue le plus, c'est le développement et l'amélioration des produits existants. Comme M. Mills l'a mentionné, nous devons traiter de la question du déficit commercial touristique et l'éliminer si cela est vraiment possible. À cette fin, il me semble que l'introduction de nouveaux produits et l'amélioration des produits existants seraient utiles.

Quelle est la part de ce...? Est-ce que votre Commission estime que cette question fait partie de son mandat et quelle serait la proportion de votre budget et de vos énergies que vous pourriez lui consacrer?

• 1140

**Mr. Buchanan:** En d'autres mots, vous parlez de financer la mise au point de nouveaux produits et ce genre de choses.

**Mr. Schmidt:** Je vous demande comment vous voyez votre mandat.

**Mr. Buchanan:** Si je vous comprends bien, ce que vous décrivez—c'est-à-dire la mise au point du produit lui-même—ne fait pas partie de notre mandat.

**Mr. Schmidt:** Non.

**Mr. Buchanan:** Voulez-vous parler de forfaits-vacances, monsieur Schmidt?

**Mr. Schmidt:** Le problème, c'est que je ne sais pas très bien ce que vous entendez par cela. J'ai vu cette expression dans des documents, et je ne suis pas sûr de savoir ce qu'elle veut dire, si cela comprend l'infrastructure, si cela veut dire aider les motels, ou autres choses... .

**Mr. Buchanan:** Je peux répondre catégoriquement au premier point. Non, cela ne comprend pas l'infrastructure.

Peut-être avez-vous quelque chose à ajouter, Doug.

**Mr. Fyfe:** Vous songez plutôt au rôle traditionnel d'une direction du ministère de l'Industrie. À titre d'exemple, une partie du programme de recherche concerne le rendement des divers segments de l'industrie comparativement à leurs concurrents internationaux, et comprend des études sur la satisfaction des clients. Ce que nous essayons de faire, c'est fournir—quelqu'un a dit de ne pas utiliser le mot «repère»—des normes qui permettront à l'industrie canadienne, par l'entremise de ses associations ou du secteur privé lui-même, de comparer son rendement à celui de ses concurrents internationaux.

Le processus consiste à leur fournir les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions, plutôt que de leur apporter une aide financière pour améliorer leur produit touristique.

**Mr. Schmidt:** Je vais vous donner un exemple pour illustrer ce que j'essaie de dire.

Il y a eu, je crois, un effort concerté dans votre secteur, à Vernon, monsieur Buchanan, afin d'organiser dans l'ensemble de la région de l'Okanagan toutes les stations de ski qui s'y trouvent en une zone de destination. Il me semble que c'est un exemple de produit touristique. Est-ce également ainsi que vous voyez la chose? Comment feriez-vous pour faire accepter l'idée qu'il serait utile d'en faire une zone de destination? Et ensuite, comment organiseriez-vous le marketing? Mais cela, c'est une

## [Texte]

the commission come in, in getting these people together to say we want to become a destination place? The second tier is how do we market this and where do we market this? Is this the way you operate?

**Mr. Buchanan:** Just speaking from the point of view of our own operation, we are very much in accord. Collectively, we want to bring people into the Okanagan. We've been doing some work with the Canada West Ski Areas Association on developing programs in this area. But again, we don't put them together and then go make an application to the Canadian Tourism Commission.

**Mr. Schmidt:** Would you assist them in getting together to do that?

**Mr. Buchanan:** We have not historically. That has really not been discussed as part of our mandate at this point.

**Mr. Schmidt:** I'm not suggesting it should be. I want to know whether it is or isn't.

**Mr. Buchanan:** No, it has not been to this point. I think that is a fair statement.

**Mr. Fyfe:** Clearly, destination marketing organizations, as you indicate, are the way to build large enough entities to have a presence in the marketplace. In part, what we do is indicate where that's been successful, both within Canada and other parts of the world, and take it to folks from chambers of commerce or boards of trade or associations and suggest to them that if they cannot find a way to organize themselves to do this, they will be unsuccessful in the international marketplace.

Beyond that, in terms of actually helping people to do it either financially or otherwise, it hasn't been a role and hasn't been discussed as a function of the commission to date.

**Mr. Schmidt:** Okay, so we'll leave that one; you haven't done that.

Now, where such a thing exists, where a destination market area has been put together, what is your role in doing the next step?

**Mr. Buchanan:** Presumably, if they're aware of the composition of these various committees... For instance, if we're interested in the Asia-Pacific market, which clearly we are in that area, then our place to have input would be to the committee. But the committee ultimately has to make the decision based on research, which is made available to them, and knowledge, which they have, as to what programs they're going to put together.

**Mr. Schmidt:** Who would initiate it? Would the committee initiate it, or would the individual operators?

**Mr. Buchanan:** It could really go either way. But it isn't a case of us putting together a program and then making an application to the committee to support it.

**Mr. Schmidt:** No, I appreciate that. That wasn't the nature of my question.

**Mr. Buchanan:** Okay.

## [Traduction]

autre question. Quel rôle la commission doit-elle jouer pour rassembler ces gens pour créer une zone de destination? La deuxième question, c'est de savoir où et comment faire le marketing. Est-ce ainsi que vous fonctionnez?

**M. Buchanan:** Du point de vue de nos propres activités, nous sommes tout à fait d'accord. Ensemble, nous voulons rassembler les entreprises de l'Okanagan. Nous avons coopéré avec la Canada West Ski Areas Association pour élaborer des programmes dans cette région. Mais, je le répète, nous ne les réunissons pas pour ensuite présenter une demande à la Commission canadienne du tourisme.

**M. Schmidt:** Les aidez-vous à se réunir pour qu'ils le fassent?

**M. Buchanan:** Nous ne l'avons pas fait dans le passé. Il n'a vraiment pas été question de les aider dans le cadre de notre mandat.

**M. Schmidt:** Je ne dis pas qu'il faudrait le faire. Je veux savoir si vous le faites ou non.

**M. Buchanan:** Non; pas jusqu'à maintenant. Je crois que nous en sommes là.

**M. Fyfe:** Les organisations de marketing du tourisme sont manifestement, comme vous le dites, la meilleure façon de bâtir des entités assez fortes pour influencer le marché. Ce que nous faisons en partie, c'est indiquer où cela a réussi, au Canada et à l'étranger, puis nous disons aux chambres de commerce et autres associations que si elles ne sont pas capables de s'organiser pour le faire elles vont échouer sur le marché international.

En outre, pour ce qui est d'aider vraiment les gens à le faire financièrement ou autrement; ce n'est pas le rôle que nous avons joué et, à ce jour, il n'a jamais été question que cela fasse partie du mandat de la commission.

**M. Schmidt:** Très bien, laissons de côté cette question; vous ne l'avez pas fait.

Maintenant, où cela existe, là où on a organisé une zone de destination, quel est votre rôle à l'étape suivante?

**M. Buchanan:** Je suppose que s'ils sont au courant de l'existence de ces divers comités... Par exemple, si nous nous intéressons au marché de l'Asie du Pacifique, qui est certainement un des marchés cibles dans cette région, alors il faut s'adresser au comité. Mais, au bout du compte, le comité doit prendre une décision se fondant sur les résultats des recherches, que nous lui fournissons, et sur les connaissances, qu'il a, quant aux programmes qu'il veut créer.

**M. Schmidt:** Qui en prend l'initiative? Est-ce le comité ou chaque exploitant?

**M. Buchanan:** L'un ou l'autre. Mais ce n'est pas à nous d'élaborer un programme et de demander au comité de l'appuyer.

**M. Schmidt:** Non, je comprends cela. Ce n'est d'ailleurs pas ce que je vous demandais.

**M. Buchanan:** Très bien.

## [Text]

**Mr. Schmidt:** I was really pleased to hear you say you're going to come forward with a set of goals and a set of criteria that will determine whether you've reached those goals and to what degree.

Mr. Chairman, I would encourage you to call this group to this committee in say six months or a year from now to say here are the goals, and ask how well they've done. I think we need to have that type of information.

**Mr. Buchanan:** Thank you.

**The Chairman:** Thank you, Mr. Schmidt. Next is Mr. Rocheleau.

**M. Rocheleau:** Mon intervention sera rapide. Premièrement, j'aimerais savoir si on aura l'assurance que la Commission va déposer un plan d'action ou sa stratégie de développement devant le Comité.

Deuxièmement, quand on parle de développement, de faire de la promotion du tourisme au Canada, cela veut-il dire qu'on peut imaginer une éventuelle collaboration du gouvernement canadien avec des chaînes d'hôtels, des compagnies d'aviation ou des chaînes de restaurants faisant la promotion du tourisme au Canada?

Troisièmement, on a parlé de la TPS, du tourisme, des produits touristiques autochtones, de la formation du personnel, etc. Au point 9, on dit: «Elle devra l'être avec la Commission canadienne du tourisme et comprend d'autres questions dont la promotion du tourisme dans les écoles et l'utilisation de symboles canadiens pour promouvoir le tourisme». J'aimerais savoir si c'est à ce chapitre que se situe toute la campagne de promotion du drapeau du Canada. Où donc se situe cette campagne de promotion du drapeau du Canada, et quels sont les budgets affectés à cette campagne? Quelle est la proportion du budget de cette campagne affectée au Québec?

**Mr. Buchanan:** To the first one, yes. You want to know our broad strategy and the business plan and so on. That's been sought several times. We will make that available to you.

Secondly, with regard to the hotels, airlines and transportation companies cooperating and being involved, I would expect clearly that's what will be the result of the program for the marketing in Canada, that we will have good buy-in. In fact, it's one program—we were discussing this subject yesterday—where there may well be an opportunity... It's really apropos of Mr. Mills's question, when he spoke of Nike. Many companies that are not traditional partners or supporters in the tourism industry do have an interest in marketing within Canada, to go back again to this ski business. Jeep, on the idea of the outdoors and so on, has collaborated on some of the marketing we've been able to do for some of our programs.

I think we will find that where the marketing is within Canada, it will be much easier to get out and have non-traditional partners, particularly in the consumer products area, and participate in them as opposed to strictly the traditional hotels and transportation companies and so on. We believe there's an opportunity there.

## [Translation]

**M. Schmidt:** Je suis ravi de vous entendre dire que vous alliez élaborer un ensemble de buts et de critères qui vous permettront de déterminer si vous avez atteint ces buts et dans quelle mesure.

Monsieur le président, je vous encourage à inviter ce groupe à comparaître devant ce comité dans, mettons, six mois ou un an, pour nous dire quels sont ces buts et dans quelle mesure il les a atteints. Je pense qu'il nous faut ce genre d'information.

**M. Buchanan:** Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Schmidt. C'est maintenant le tour de M. Rocheleau.

**M. Rocheleau:** I will be brief. First, I would like to know if we will be given the assurance that the commission will table an action plan or a development strategy with the committee.

Second, when we talk about development, of promoting tourism in Canada, does that mean that we can envisage a future cooperation between the Canadian government and hotel chains, aviation companies or restaurant chains involved in promoting tourism in Canada?

Third, we talked about the GST, tourism, aboriginal tourism, the training of personnel, etc. Point 9 says: "These items, which should be raised with the Canadian Tourism Commission, included other issues such as promotion of tourism in the schools and the use of Canadian symbols to promote tourism". I would like to know if the whole campaign to promote the Canadian flag comes under this title. Under what initiative was this campaign to promote the Canadian flag launched and what budget was allocated for this campaign? What proportion of the budget for this campaign will be spent in Quebec?

**M. Buchanan:** En réponse à votre première question, oui. Vous voulez savoir quelle est notre stratégie d'ensemble et notre plan d'entreprise, etc. On nous l'a souvent demandé. Je vous ferai parvenir ces documents.

Deuxièmement, en ce qui concerne la coopération et la participation des hôtels, des lignes aériennes et des sociétés de transport, j'espère évidemment que ce sera le résultat du programme de marketing au Canada, c'est-à-dire que nous aurons un bon taux de participation. En fait, c'est l'un des programmes—et nous en discutions hier—où il pourrait bien exister une possibilité... En fait, cela me ramène à la question de M. Mills, lorsqu'il a parlé de Nike. De nombreuses entreprises qui traditionnellement n'établissent pas de partenariats avec l'industrie du tourisme, ou qui ne l'appuient pas, s'intéressent à la commercialisation à l'intérieur du Canada, et cela me ramène encore une fois au secteur du ski. Jeep, qui profite de l'attrait du plein air, etc., a participé à certaines activités de marketing que nous avons entreprises dans le cadre de certains de nos programmes.

Je pense que nous verrons que lorsque le marketing se fera à l'intérieur du Canada il sera beaucoup plus facile d'attirer la participation de partenaires non traditionnels, particulièrement dans le secteur des produits de consommation, et non plus strictement les partenaires traditionnels que sont les hôtels, les sociétés de transport, etc. Nous pensons qu'il existe des possibilités.

## [Texte]

They are not so interested, obviously... They're not selling in Japan and so on, they're selling in Canada. The program in which we're most likely to be successful getting non-traditional support is the Canadian program.

We have no involvement whatsoever—I think I'm totally accurate in stating that—apropos of your final question relating to the flags and the school program. We are not involved in that.

**M. Rocheleau:** Monsieur le président, qui est l'instigateur de cette campagne de promotion du drapeau canadien au sein de l'appareil gouvernemental canadien?

**Mr. Mills:** That was Heritage Canada.

**The Chairman:** The question is not appropriate for this witness.

**M. Buchanan:** Je ne le sais pas.

**M. Leroux:** Le ministère du Patrimoine canadien.

**Le président:** Cela répond-il à votre question?

**M. Rocheleau:** Cela va très bien, monsieur le président.

**Le président:** Merci. Madame Bethel.

## [Traduction]

Évidemment, ils ne s'intéressent pas tellement... Leurs clients ne sont pas au Japon ou dans d'autres pays; ils sont ici au Canada. C'est le programme canadien qui a le plus de chances d'attirer un appui non traditionnel.

En ce qui concerne votre dernière question au sujet du drapeau et du programme dans les écoles, nous n'avons absolument rien à voir là-dedans—and j'en suis convaincu. Nous ne participons pas à cette campagne.

**M. Rocheleau:** Mr. Chairman, who is the instigator of this campaign to promote the Canadian flag within the Canadian government apparatus?

**Mr. Mills:** C'était Patrimoine Canada.

**Le président:** Ce n'est pas à ce témoin que vous devez poser cette question.

**Mr. Buchanan:** I don't know.

**M. Leroux:** It was Heritage Canada.

**The Chairman:** Does that answer your question.

**M. Rocheleau:** Yes, that's fine, Mr. Chairman.

**The Chairman:** Thank you. Ms Bethel.

• 1150

**Ms Bethel:** Mr. Chairman, Mr. Buchanan, and Mr. Fyfe, I think all of us are excited about what the CTC can do for Canadian tourism, and all of us have a real stake in it being successful.

I would like to pursue the mandates. What I have seen from the beginning to now is a sense of a meandering mandate, so I would like to follow up with some questions on the mandate.

In this document you made it clear to us what you intended. Your prime responsibility was going to be marketing Canada as a tourist destination for international and domestic markets. You were going to do market research that resulted in promotional programs. That's very clear and I think all of us accept that as being the most important thing, but you have some secondary responsibilities that I'm not quite clear on. One of them is support for existing tourism associations. Can you state, quickly and clearly, what that support is?

**Mr. Buchanan:** Probably not quickly and clearly.

You're right, our biggest function is doing the marketing and supporting research to have effective marketing programs. But we think there are areas—for instance, when the Tourism Industry Association of Canada is advocating certain things on behalf of the tourism industry—where we should be supportive. We view that, primarily from the advocacy—

**Ms Bethel:** Have you put any moneys toward that?

**Mr. Buchanan:** No.

**Ms Bethel:** It does concern me. I don't want to see any erosion in terms of dollars in the primary purpose, which is to market this country.

**Mme Bethel:** Monsieur le président, monsieur Buchanan et monsieur Fyfe, la CCT peut ouvrir de merveilleuses perspectives au tourisme canadien, et tous nous avons intérêt à ce qu'elle réussisse.

Mais je voudrais continuer avec la question des mandats, qui depuis le début m'a paru quelque peu nébuleuse.

Dans ce document vous nous avez clairement exposé vos intentions, votre première tâche étant de vendre le Canada comme destination touristique, tant au Canada même qu'à l'étranger. Vous vous proposez donc de faire une étude de marché qui débouchera sur des programmes de promotion. Sur ce point il n'y a rien à redire; nous reconnaissions tous que c'est là votre responsabilité la plus importante, mais vous en avez d'autres qui ne me paraissent pas aussi claires, l'une d'entre elles étant le soutien à donner aux associations touristiques existantes. Pouvez-vous nous expliquer, rapidement et clairement, en quoi consiste ce soutien?

**M. Buchanan:** Certes, mais ni rapidement, ni clairement.

Vous avez raison, notre principal rôle doit être l'étude de marché et la recherche qui l'accompagne pour mettre en place des programmes de commercialisation efficaces. Mais il y a des domaines—par exemple lorsque l'Association de l'industrie touristique du Canada préconise certaines mesures en faveur du tourisme—où nous devrions l'appuyer. Nous considérons, en particulier par une promotion active...

**Mme Bethel:** Avez-vous prévu des fonds à cet effet?

**M. Buchanan:** Non.

**Mme Bethel:** C'est une question qui me tient à cœur, car je ne voudrais pas qu'on prenne ces fonds à même ceux destinés à l'objectif principal, qui est la promotion du tourisme dans notre pays.

[Text]

**Mr. Buchanan:** That's quite clear.

**Ms Bethel:** In resolving issues of importance—the Bloc wisely brought forward the other issues—how do you intend to deal with those?

**Mr. Buchanan:** At this point they really are not on our list of activities. We're focused on the two you mentioned initially—marketing and research.

**Ms Bethel:** Okay.

Mr. Fyfe, in terms of tourism within Industry Canada, do you see these particular issues as yours to work on and resolve?

**Mr. Fyfe:** Are you talking about the list of secondary issues that were in the original report?

**Ms Bethel:** Yes, transportation, national park sites and so on in terms of putting that kind of information, developing some options for resolution, and passing those on to the CTC.

**Mr. Fyfe:** I believe they will become part of the commission's agreed-to work program once they have dealt with their principal interests, which are on the marketing side. The commission will then decide which of those issues to undertake and which to finance. Tourism Canada will disappear in the near future, and some or none of the people there will become the staff of the commission. So Tourism Canada may have it now, but it won't exist for much longer.

**Ms Bethel:** Okay. I'd like to follow up on the business plan. I assume this is from you and your department. I guess it's a backgrounder. You talk about the marketing programs. That seems clear in your primary function, but then you talk about industry development programs. I don't understand what you mean by these things. "The program works with industry to develop or improve products that satisfy customer's needs." What are those?

**Mr. Fyfe:** Essentially it is information that we derive from the consumers and provide back to the suppliers and producers, in terms of what the customer thinks of their product. It's not the only source of information they have, and it may not even be one they particularly pay attention to. It is not a financial issue, it's an information issue.

**Ms Bethel:** So you're talking about surveys of customer satisfaction on trips taken?

**Mr. Fyfe:** That is one big example. Another would be the rate of technological diffusion within the industry here, as opposed to the industry in the United States. For example, you're behind the learning curve or the investment curve in technology in this industry.

**Ms Bethel:** Mr. Buchanan, when you first started talking to Canadians involved in tourism across this country, did you envision that the CTC would in fact be Tourism Canada? Or did you think your mandate would be promotion of Canada as a tourist destination?

**Mr. Buchanan:** My vision of the Canadian Tourism Commission was that a majority of its members would be in the private sector and it would be driven by the private sector and that its major activity would be marketing supported by well-done and well-documented research.

[Translation]

**M. Buchanan:** C'est évident.

**Mme Bethel:** Pour résoudre des questions importantes—le Bloc a judicieusement avancé les autres questions—comment entendez-vous vous y prendre?

**M. Buchanan:** Ces questions ne figurent vraiment pas encore sur notre liste d'activités; nous nous contentons de nous attacher aux deux objectifs que vous mentionnez tout à l'heure, à savoir la commercialisation et la recherche.

**Mme Bethel:** Très bien.

Monsieur Fyfe, envisagez-vous de vous pencher sur ces questions et de les résoudre, dans le cadre du ministère de l'Industrie?

**M. Fyfe:** Qu'entendez-vous par la liste des questions secondaires qui figurait dans le premier rapport?

**Mme Bethel:** Oui, les transports, les parcs nationaux, etc., à savoir la diffusion de l'information sur ces questions, la mise au point d'options qui seraient ensuite soumises à la CCT.

**M. Fyfe:** Ces questions deviendront, je pense, l'un des éléments du programme de travail lorsqu'on se sera occupé de l'objectif essentiel, qui est la commercialisation. La commission décidera alors de l'ordre des priorités et du financement. Tourisme Canada disparaîtra sous peu, et certains de ceux qui y sont employés seront peut-être employés par la commission. Tourisme Canada peut donc s'en charger maintenant, mais n'est pas destiné à exister très longtemps.

**Mme Bethel:** J'aimerais maintenant en venir au plan d'affaires, qui provient sans doute de vous et de votre ministère, et qui est un document d'information. Vous parlez des programmes de commercialisation, qui est votre mission principale, mais vous parlez ensuite de programmes de développement du secteur, et je ne comprends pas bien ce que vous entendez par là. «Le programme collabore avec le secteur pour développer ou améliorer des produits qui répondent aux besoins du client.» De quels produits s'agit-il?

**M. Fyfe:** C'est, pour l'essentiel, l'information que nous recevons des consommateurs sur ce qu'ils pensent d'un produit, et que nous transmettons aux fournisseurs et aux producteurs. Ce n'est pas leur seule source d'information, et ils n'y prêteront peut-être pas grande attention. Ce n'est pas une question financière, mais purement d'information.

**Mme Bethel:** Il s'agit donc là de sondages sur ce que le client pense d'un voyage qu'il a fait?

**M. Fyfe:** En effet, c'est là un bon exemple, mais il y a également le taux de diffusion technologique dans le secteur même, par opposition au secteur touristique des États-Unis. Il s'agit, par exemple, de savoir si notre technologie ou nos investissements sont compétitifs.

**Mme Bethel:** Monsieur Buchanan, lorsque vous avez commencé à vous entretenir avec des Canadiens de la branche touristique dans ce pays, vous êtes-vous rendu compte que la CCT serait en fait Tourisme Canada, ou pensiez-vous que votre mandat serait la promotion du Canada comme destination touristique?

**M. Buchanan:** Ce que j'envisageais, c'est qu'une majorité des membres de la commission proviendraient du secteur privé, que la demande proviendrait également du secteur privé et que la principale activité consisterait en recherches bien documentées et bien menées qui s'appuieraient sur la commercialisation.

## [Texte]

## [Traduction]

• 1155

**Ms Bethel:** Did you think you would be Tourism Canada? I'm following up on Mr. Fyfe's comments about Tourism Canada soon to be run by your office.

**Mr. Buchanan:** Yes. If the government accepted the recommendation that we should establish the Canadian Tourism Commission and acted upon it, I envisaged they would in effect subsume the activities of Tourism Canada. There's no question.

**Ms Bethel:** Those are all my questions, Mr. Chairman.

**The Chairman:** I'm just watching our time. We have Mrs. Barnes, Mr. Lastewka, Mr. Shepherd, Mr. Rocheleau and Mr. Pillitteri. So let's try to get everybody in. Mr. Rocheleau has another question to Mr. Schmidt.

**Mr. Mills:** On a point of order, Mr. Chairman, I only have a 30-second question.

**The Chairman:** I'm sorry. I'm not letting you ask it right now.

**Mr. Mills:** What about full members here, Mr. Chairman? Are we going to have a second round here?

**The Chairman:** Yes, there will be if I can. Mrs. Barnes.

**Mrs. Barnes (London West):** I will be very short. I appreciate the opportunity to thank Mr. Buchanan for his work because I know he'll do a tremendous job. I also want to put on the record I'm very supportive of the effort put forward by Dennis Mills and others among my colleagues around this table, who realize the importance of tourism to Canada.

In this country, 590,000 jobs is no small number of jobs. We have a responsibility to small business. There are over 60,000 small and medium-sized businesses involved along with the large businesses in developing the tourist trade. So we're embarking on an important venture here.

I want to go to something I don't think has been raised yet. Over 25 years ago I had a summer job as a customs officer, primary immigration officer on the Niagara border—Mr. Pillitteri's beautiful Niagara region. At that time, my instruction as the first person to meet a visitor to this country was my primary customs and immigration role and screening. Behind me about a half a block away was the tourism. Anybody who approached me to ask directions or whatever was very curtly told to go see them—I'm asking you the questions now.

What I'm talking about is something you addressed in your preliminary report to the Prime Minister. It's an attitudinal shift of welcoming at our border points. I want to know how far in your mandate you have been able to pursue this, because I think it's of primary importance. I believe our primary border control has a very great service of control to play in this country. But at the same time there has to be a different welcome mat laid out to our visitors from the one I laid out about 20 years ago when I

**Mme Bethel:** Avez-vous bien réfléchi au fait que vous seriez Tourisme Canada? Je reviens sur l'observation de M. Fyfe, d'après laquelle Tourisme Canada serait bientôt dirigé par votre bureau.

**M. Buchanan:** Oui, si le gouvernement accepte la recommandation d'après laquelle nous serions chargés de fonder la Commission canadienne du tourisme, nous reprendrions effectivement à notre compte les activités de Tourisme Canada; cela ne fait aucun doute.

**Mme Bethel:** Ce sont toutes les questions que j'avais à poser, monsieur le président.

**Le président:** Je m'inquiète de voir passer le temps. J'ai sur ma liste Mme Barnes, M. Lastewka, M. Shepherd, M. Rocheleau et M. Pillitteri, et je voudrais donner à chacun sa chance. M. Rocheleau a une autre question à poser à M. Schmidt.

**M. Mills:** J'invoque le Règlement, monsieur le président; j'ai une question qui ne prendra que 30 secondes.

**Le président:** Je regrette, mais vous ne pouvez pas la poser maintenant.

**M. Mills:** Qu'en est-il des membres réguliers, monsieur le président? Est-ce que nous allons avoir droit à une seconde série de questions?

**Le président:** Oui, s'il y a suffisamment de temps pour cela. Madame Barnes.

**Mme Barnes (London-Ouest):** Je serai très brève. Je profite de l'occasion pour féliciter M. Buchanan, car je sais qu'il s'acquittera fort bien de sa tâche. Je voudrais également ajouter que je suis tout à fait en faveur des mesures préconisées par Dennis Mills et d'autres parmi mes collègues ici présents, qui apprécient à sa juste valeur l'importance du tourisme pour le Canada.

Dans ce pays, 590 000 emplois, ce n'est pas une bagatelle! Nous avons une responsabilité envers les petites entreprises; or, il y en a 60 000, petites et moyennes, ainsi que les grosses entreprises qui font partie du secteur touristique. C'est donc une aventure d'envergure dans laquelle nous nous lançons ici.

Je voudrais passer à une question qui n'a pas encore été soulevée. Il y a plus de 25 ans j'ai trouvé un emploi d'été comme agent des douanes, agent primaire de l'immigration à la frontière du Niagara, dans cette belle région qui est la circonscription de M. Pillitteri. On m'avait donné pour instructions, à l'époque, d'accueillir les visiteurs en tant qu'agent des douanes et de l'immigration, et de procéder aux vérifications d'usage. Derrière moi, à courte distance, se trouvait le bureau du tourisme, et tous ceux qui s'adressaient à moi pour demander des renseignements étaient envoyés précisément à ce bureau. Je vous pose maintenant ces questions.

Ce que j'entends par là, c'est une question que vous mentionniez dans votre rapport préliminaire adressé au premier ministre: un changement dans l'accueil aux points frontaliers. Cette question me paraît d'une importance capitale, et c'est pourquoi j'aimerais savoir jusqu'où dans votre mandat vous envisagez de vous attacher à cet accueil. Notre station frontalière primaire joue un grand rôle dans ce pays, mais concurremment il doit y avoir une autre sorte d'accueil réservé

## [Text]

was told to send them down the street and to tell them not to bug me with this one. So I'll give you this.

**Mr. Buchanan:** Thank you very much. It's rather coincidental, I had breakfast this morning with the Deputy Minister of Revenue Canada, Pierre Gravelle. These subjects were very much to the fore.

I can say the attitude has shifted substantially from enforcement, which it clearly was in the era of which you speak, to recognizing they have a role to aid. They are the first contact of visitors when they come to Canada and they have a role to welcome these people.

For instance, Mr. Gravelle told me they have been in contact with all the provincial deputy ministers responsible for tourism, indicating that they would like them to supply any pamphlets or materials or brochures they would like Revenue Canada, the customs people, to make available and distribute at the points of entry. That's number one.

Number two, they're moving to do a lot more on pre-clearance of people going into the United States and of course conversely having visitors to Canada pre-cleared before they come here. Mr. Gravelle focused on the fact they have really tried to... In fact, several months ago I attended a meeting in Vancouver where they had about 15 customs people present and a program on the fact that you have a significant role vis-à-vis welcoming tourists to Canada. Your role is not purely the traditional one of enforcement. So I think there's been a see change in the attitude of Revenue Canada in the customs division as far as the approach to tourists is concerned.

## [Translation]

à nos visiteurs. On ne devrait plus, comme je le faisais il y a une vingtaine d'années, dire à ces visiteurs de ne pas importuner l'agent et les renvoyer à l'autre bureau, dans un autre bâtiment.

**M. Buchanan:** Merci beaucoup. Par hasard, je prenais le petit déjeuner ce matin avec Pierre Gravelle, sous-ministre du Revenu, et nous parlions justement de ce genre de questions.

Les temps ont changé, et il ne s'agit effectivement plus simplement d'une question d'application du règlement, comme à l'époque dont vous parlez, mais également d'orientation et d'information. Les points frontaliers sont le premier contact des visiteurs qui arrivent au Canada et se doivent d'être accueillants.

M. Gravelle me disait qu'il a pris contact avec tous les sous-ministres des provinces responsables du tourisme et leur a demandé de fournir à Revenu Canada, aux gens des douanes, la publicité, les dépliants ou les brochures qu'elles produisent, pour qu'on puisse les distribuer dans les points d'entrée au Canada. C'est là une première mesure qui va dans le sens que vous indiquez.

En second lieu, ils ont l'intention d'assurer un meilleur pré-dédouanement des gens qui se rendent aux États-Unis et, bien entendu, des visiteurs qui viennent au Canada. M. Gravelle a insisté sur le fait que son ministère s'était vraiment efforcé de... En fait, il y a plusieurs mois, j'ai assisté à Vancouver à une assemblée à laquelle participaient les employés des douanes. Il s'agissait d'un programme dans lequel on disait aux gens qu'ils ont un rôle important à jouer pour ce qui est d'accueillir les touristes au Canada. Le rôle des agents des douanes ne consiste pas seulement à maintenir l'ordre et appliquer les lois. On constate donc un changement d'attitude au sein de la division des douanes et de Revenu Canada à l'égard du tourisme.

• 1200

**Mrs. Barnes:** Has Minister Anderson been involved with your committee on this point directly?

**Mr. Buchanan:** Yes, since he's my member of Parliament, I started beating up on David early in the game on this subject, and he's very cognizant of the importance.

**Mrs. Barnes:** Thank you very much, Mr. Chair, for allowing my questions.

**The Chairman:** The question of Revenue Canada is a good question. Certainly living close to a border, as I do in New Brunswick, I often wondered if we couldn't just ask Revenue Canada people to smile.

**Mr. Buchanan:** You would smile. That's what I said. I said all I want you to do is to train your people to smile and say six or seven words: glad to see you; welcome to Canada.

So when Allan Cocksedge, the responsible ADM, came to discuss this with me, he walked into my office smiling: "Welcome to Canada; glad to see you here". I hope the message is penetrating.

**Mr. Shepherd:** I still have reservations about your strategy for a marketing plan. It's just the way that you're going at this in the sense that you're getting the input from people in the tourism industry, and so forth. I would have thought you would

**Mme Barnes:** Le ministre Anderson a-t-il participé aux travaux de votre comité sur ce sujet, précisément?

**M. Buchanan:** Oui. Puisqu'il est le député de ma circonscription, j'ai commencé très tôt à le talonner sur ce sujet, et il en connaît très bien l'importance.

**Mme Barnes:** Merci beaucoup, monsieur le président, de m'avoir permis de poser mes questions.

**Le président:** Ce que vous dites sur Revenu Canada est très intéressant. Moi, j'habite près d'une frontière, au Nouveau-Brunswick, et je me suis souvent demandé pourquoi on ne demande pas aux agents de Revenu Canada de sourire.

**Mr. Buchanan:** On le leur demande. C'est ce que j'ai dit. Tout ce que je leur ai demandé, c'est de former leurs agents à sourire et à prononcer deux petites phrases très simples :heureux de vous rencontrer; bienvenue au Canada.

C'est pourquoi lorsque Allan Cocksedge, le sous-ministre adjoint chargé de cette question, est venu me rencontrer, il est entré dans mon bureau en souriant et m'a dit :«Bienvenue au Canada; heureux de vous rencontrer». J'espère que le message commence à être entendu.

**M. Shepherd:** J'ai encore certaines réserves quant à votre stratégie en vue d'établir un plan de commercialisation. Ce qui me dérange, c'est votre façon de procéder, dans laquelle vous consultez les gens du secteur touristique, etc. J'aurais cru pour

## [Texte]

have a cohesive plan and superimpose that on the whole system. Be that as it may, and maybe I just don't understand that fully enough, \$50 million and you're allocating this on a very specific. . \$5 million on Asia-Pacific and \$5 million here. I look at the rational allocation of scarce resources. Is that a rational marketing plan? Does \$5 million do anything in Southeast Asia? Can you effectively market that plan and penetrate this market, based on the amount of money you actually have?

**Mr. Buchanan:** We believe we can have a significant impact. I think the amount is actually \$8 million or \$9 million for Asia-Pacific, and that is one area where we have great success in getting partnering. We expect to have full partnering on those funds, so we're probably looking at a budget of more like \$16 million or \$17 million, as opposed to \$5 million. We have a good history in that area.

For instance, Canada ranks number four in the countries that the Japanese tourists would like to visit. In actual fact, the real realized visitation is that we're number 14. The point that the head of the Japan tourism bureau made to me when I was there is that he thought the difference between the 14 and the four represents a tremendous opportunity for Canada. There is a fund of goodwill towards Canada. So I believe we can have a meaningful impact and the budget is in fact considerably more than \$5 million—it's over triple that amount.

**Mr. Rocheleau:** Toujours au sujet de votre rapport, monsieur Buchanan, à la page 9, vous parlez de l'utilisation de symboles canadiens pour promouvoir le tourisme. Quels symboles aviez-vous à l'esprit quand vous avez écrit cela?

**Mr. Buchanan:** It's an interesting question. I suppose maybe I was conscious of the fact that I had had a visit from the new commissioner of the RCMP. In this discussion he pointed out to me that research made available to them showed that the best-known symbol throughout the world was the Coke bottle. Coke was the best known. Second was the mounted police officer in his red serge uniform and his hat. Third was Mickey Mouse. We are therefore sandwiched in between Mickey Mouse and the Coke bottle.

## [Traduction]

ma part que vous auriez établi un plan général qui aurait été superposé à tout le système. De toute façon, je ne comprends peut-être pas bien; vous disposez de 50 millions de dollars que vous attribuez de façon très précise... 5 millions de dollars dans la région de l'Asie du Pacifique, 5 millions de dollars ici. J'essaie de voir si nos chétives ressources sont distribuées de façon rationnelle. Votre plan de commercialisation est-il rationnel? Peut-on faire quelque chose avec 5 millions de dollars dans le Sud-Est de l'Asie? Pouvez-vous planifier et pénétrer ce marché de façon efficace, compte tenu des sommes réelles dont vous disposez?

**Mr. Buchanan:** J'estime que notre travail a des répercussions réelles. La somme consacrée à l'Asie du Pacifique est en fait de 8 ou 9 millions de dollars, et c'est une région dans laquelle nous avons grandement réussi à créer des partenariats. Nous espérons que ces fonds pourront financer ces partenariats, de telle sorte que le budget sera probablement de 16 ou de 17 millions de dollars, plutôt que de 5 millions. Nous avons déjà réussi des projets de ce genre.

Par exemple, le Canada est au quatrième rang des pays que les touristes japonais aimeraient visiter. Dans les faits, nous sommes au 14<sup>e</sup> rang des pays qu'ils visitent vraiment. Le chef du bureau du tourisme japonais a fait valoir, lorsque je suis allé le rencontrer, que cette différence, du quatrième au quatorzième rang, offre en fait d'énormes possibilités pour le Canada. L'intérêt pour le Canada existe déjà. Par conséquent, je crois que notre intervention peut être efficace et que le budget est, en fait, bien plus élevé que 5 millions de dollars—c'est plus du triple de ce montant.

**Mr. Rocheleau:** Still on your report, Mr. Buchanan, on page 9, you say that we should use Canadian symbols to promote tourism. What symbols did you have in mind when you wrote that?

**Mr. Buchanan:** C'est une question intéressante. À ce moment-là, je me rappelais sans doute que j'avais reçu la visite du nouveau commissaire de la GRC. Au cours de la discussion, il m'a fait remarquer que d'après certaines recherches transmises à la GRC le symbole le plus connu dans le monde, c'est la bouteille de coca-cola. Au deuxième rang venait le gendarme vêtu de son uniforme de serge rouge et de son chapeau. Au troisième rang, on trouvait Mickey Mouse. Par conséquent, nous sommes à mi-chemin entre Mickey Mouse et la bouteille de coca-cola.

• 1205

I was just thinking that these are some of the symbols that people elsewhere identify with Canada, and if the mounted police is the second best known symbol throughout the world, surely it is something we should be trying to capitalize upon as a nation.

**Mr. Rocheleau:** En aviez-vous d'autres à l'esprit quand vous avez... .

**Mr. Buchanan:** Off the top of my head I cannot think of others.

**Mr. Schmidt:** I heard you say that you had allocated \$5 million for promotion in Canada and \$8 million or thereabouts in Asia. What is the breakdown in the other areas?

**Mr. Buchanan:** Just from memory, the United States is approximately \$20 million. The business, which is meetings, conventions, and incentive travel, I think is approximately \$5 million. I think Europe is approximately \$8 million.

Je pensais que ce sont là des symboles que les étrangers identifient au Canada et que si la gendarmerie est au deuxième rang des symboles les mieux connus dans le monde nous pourrions l'exploiter.

**Mr. Rocheleau:** Did you have other symbols in mind when you have... .

**Mr. Buchanan:** Comme cela, à l'improviste, je ne crois pas.

**Mr. Schmidt:** Vous dites que vous avez alloué 5 millions de dollars à la promotion au Canada et 8 autres millions environ en Asie. Quelle est la répartition dans les autres régions?

**Mr. Buchanan:** D'après ce dont je me souviens, on a alloué environ 20 millions de dollars aux États-Unis. On a investi environ 5 millions de dollars dans la promotion des réunions et des congrès et pour encourager le tourisme. En Europe, cette somme est d'environ 8 millions de dollars.

## [Text]

Those are the five areas: Asia-Pacific, Europe... The U.S., frankly, given the combination of its segment of the business travel, which is done sort of by activity rather than geographically, would be half the total budget.

**Mr. Schmidt:** I have just a final question. When do you think it would be reasonable to expect you to give us a copy of the goals and the evaluations or the criteria?

**Mr. Buchanan:** On the first one—the goals and the business plan—probably subsequent to our meeting in mid-May we can put something together for you on that. With respect to the evaluation, the audit committee still has some work to do on that, so it would be later on.

**Mr. Schmidt:** One of those goals, I would assume, will be that there will be some measure that this will not be a subsidy to industry but that it will be actually added to.

**Mr. Buchanan:** We will try to see how we could work that in.

**Mr. Pillitteri (Niagara Falls):** A lot of the questions were asked when Niagara Falls was mentioned. I represent Niagara Falls and Niagara on the Lake. Of course everyone knows Niagara Falls, but there is a less-known area in my riding, which is possibly the same thing we share, Mr. Buchanan. That is the agrifood industry within the area, being the tender fruit industry.

**Mr. Buchanan:** There's the wine industry. You share that with Mr. Smith.

**Mr. Pillitteri:** It's somewhat larger than the Okanagan Valley and Mr. Smith's wine industry.

Will we be able to benefit, be it at home or abroad, in the promotion of let's say the wine industry in the same way that the Europeans are marketing France and the Bordeaux region, the Rhine in Germany, or the Napa Valley of California? Do you envision this market as an industry or area within Canada, let's say the Okanagan Valley or the Niagara Peninsula? How do we go about it? Do we do it as an industry or as specific groups within areas?

**Mr. Buchanan:** Yes. In particular, Mr. Ziraldo from your region has been in touch with us. As the president of VQA, he has indicated that this is a particular area he has been pursuing, in part with our regional office in Toronto. We feel fairly comfortable that this kind of program can expand and become part of the destination marketing zones, just like the Napa Valley.

It is something that has been put on the table, particularly with groups on the marketing side who say you have a potential partner here, they have already organized themselves, it looks as though it has some pull in the marketplace, so try to fit it into the program.

**Mr. Pillitteri:** I will follow up on that point with Mr. Ziraldo.

**The Chairman:** Mr. Mitchell, you may have a short follow-up question. We are actually, believe it or not, in the second round now from the list.

## [Translation]

Il y a cinq régions: l'Asie du Pacifique, l'Europe... Les États-Unis représentent environ la moitié du budget, bien franchement, compte tenu de ce qu'il y a également dans cette région une partie du tourisme qui vient des voyages d'affaires, secteur qui se fonde davantage sur les activités que sur la géographie.

**M. Schmidt:** Permettez-moi de poser une dernière question. Quand pourriez-vous être en mesure de nous remettre un exemplaire des objectifs et des évaluations, ou des critères?

**M. Buchanan:** Dans le premier cas —c'est-à-dire les objectifs et le plan d'affaires—nous pourrons sans doute vous rédiger un document à ce sujet à la suite de notre réunion de la mi-mai. Quant à l'évaluation, le comité de vérification doit encore y travailler, et c'est pourquoi il faudra davantage de temps.

**M. Schmidt:** Je suppose que l'un des objectifs sera de mettre en place une mesure quelconque qui ne constitue pas une subvention à l'industrie, mais qui s'ajoute en fait à ce que fait l'industrie.

**M. Buchanan:** Nous essaierons de voir comment nous pouvons mettre en place une telle mesure.

**M. Pillitteri (Niagara Falls):** On vous a posé beaucoup de questions déjà lorsqu'on a mentionné Niagara Falls. Je représente la région de Niagara Falls et de Niagara on the Lake. Tout le monde connaît Niagara Falls, bien sûr, mais il y a un secteur de ma circonscription qui est moins connu et que nous partageons peut-être, monsieur Buchanan. Il s'agit du secteur agro-alimentaire de ma région, c'est-à-dire la culture des fruits à chair fragile.

**M. Buchanan:** Il y a aussi le secteur vinicole, que l'on trouve également dans la circonscription de M. Schmidt.

**M. Pillitteri:** Notre région est plus vaste que la vallée de l'Okanagan et notre secteur vinicole plus important que celui de M. Smith.

Sera-t-il possible, tant au Canada qu'à l'étranger, que nous profitions des efforts de promotion, dans le secteur vinicole, par exemple, de la même façon que les Européens font la promotion de la France et de la région de Bordeaux, du Rhin en Allemagne ou de la vallée de Napa en Californie? Envisagez-vous de mettre en marché ce secteur ou cette région du Canada, la vallée de l'Okanagan ou la péninsule du Niagara, par exemple? Comment peut-on procéder? Faut-il le faire au niveau du secteur ou de groupes précis dans les régions?

**M. Buchanan:** Oui. M. Ziraldo, qui vient de cette région, a communiqué avec nous. C'est un domaine auquel il s'est plus particulièrement intéressé, à titre de président de la POA, en collaboration, en partie, avec notre bureau régional de Toronto. Nous sommes assez convaincus que ce genre de programme pourrait être accru et intégré à notre commercialisation des zones de tourisme, tout comme dans le cas de la vallée Napa.

Cela a déjà été proposé, surtout dans les groupes qui travaillent à la commercialisation et qui estiment pouvoir établir un partenariat. Ces groupes sont déjà organisés et semblent jouir déjà d'une certaine influence sur les marchés. Ils souhaitent voir leurs efforts intégrés au programme.

**M. Pillitteri:** Je communiquerai avec M. Ziraldo à ce sujet.

**Le président:** Monsieur Mitchell, vous aviez une autre brève question à poser. Croyez-le ou non, nous commençons maintenant la deuxième ronde de questions, si j'en crois la liste.

## [Texte]

Mr. Buchanan, I think I have been appreciative of your patience, but both you and Mr. Fyfe will now realize how interested members of Parliament are.

Mr. Mitchell.

## [Traduction]

Monsieur Buchanan, j'ai beaucoup apprécié votre patience. M. Fyfe et vous constatez maintenant à quel point les députés s'intéressent à ce sujet.

Monsieur Mitchell.

• 1210

**Mr. Mitchell:** Thank you, Mr. Chairman.

I have a brief question; I don't know whether you will be able to give a brief answer to it.

I'm trying to understand what's happened. We had a process called Tourism Canada, which operated with a bureaucracy that reported to an ADM, a DM or a director general, who made decisions. We simply have exactly the same thing happening, with the only difference being that instead of having the ADM position in control, we have a tourism commission that replaces that. Other than that and the fact that there is some extra money, nothing has happened.

I'd like you address that and explain why it is much different from what was going on.

**Mr. Buchanan:** It's profoundly different.

You may recall, when the Prime Minister came out to speak in Vancouver, the one thing he quoted out of the report you were referring to a moment ago was:

It's important that the decisions relating to the tourism industry be made by people whose livelihood depends upon the success of the industry rather than by those whose livelihood depends upon the existence of the industry.

The profound shift that's been made is that previously these programs were developed within Tourism Canada and then, as I understand, offered or proposed to the people in the industry, who could make a decision on whether they wanted to participate or not. Now, as we discussed earlier in responding to other questions, the board has roughly a ratio of 2:1, private sector people to government representatives.

Their responsibility is now to these committees, which are, again, roughly the same ratio as those that are private sector-dominated. It's their responsibility to develop the programs, based on research and consultation, and then bring forth the recommendations to the commission. So it's quite a different process, as to where the responsibility and initiative lies, from the previous operations of Tourism Canada and the current operation of the CTC.

**Mr. Mitchell:** So you're absolutely convinced that the programming for Tourism Canada is being driven, under this concept, by the private sector?

**Mr. Buchanan:** It's going to be a great disappointment to both the Prime Minister and me if it isn't, because that was a fundamental change that was desired.

**Mr. Mitchell:** Excellent.

**The Chairman:** Ms Bethel, go ahead.

**Mr. Mitchell:** Merci, monsieur le président.

Une courte question; je ne sais pas si vous serez en mesure d'y répondre brièvement.

J'essaye de comprendre ce qui s'est passé. Nous avions auparavant un organisme, Tourisme Canada, doté d'une bureaucratie relevant d'un sous-ministre adjoint, un sous-ministre ou un directeur général, lequel prenait les décisions. Ce que nous avons maintenant est identique, à cette différence près que le poste de sous-ministre adjoint a été remplacé par une commission du tourisme. À part cela et à part le fait que le budget a été augmenté, rien n'a changé.

J'aimerais connaître votre opinion sur ce sujet et j'aimerais que vous m'expliquiez pourquoi ce qui se fait maintenant est si différent de ce qui se faisait auparavant.

**Mr. Buchanan:** Il y a une différence profonde.

Vous vous souviendrez peut-être que, dans l'allocution qu'il a prononcée à Vancouver, le premier ministre avait repris un élément du rapport que vous avez mentionné tout à l'heure:

Il est essentiel que les décisions soient prises par ceux dont le gagne-pain dépend du succès de l'industrie du tourisme plutôt que par ceux dont le gagne-pain dépend de l'existence de cette industrie.

Le changement profond vient de ce que, auparavant, ces programmes étaient élaborés à Tourisme Canada et puis, si je comprends bien, proposés ou offerts à l'industrie, qui pouvait décider d'y participer ou non. À l'heure actuelle, comme nous l'avons dit en réponse à d'autres questions, la commission compte maintenant deux représentants du secteur privé pour un représentant du gouvernement.

Ils relèvent maintenant de ces comités, dans lesquels on trouve, là encore, la même majorité de représentants du secteur privé. C'est eux qui sont chargés d'élaborer les programmes, à partir de recherches et de consultations, puis de communiquer leurs recommandations à la commission. La façon de procéder est donc très différente pour ce qui est de qui accomplit les fonctions et prend les initiatives par rapport à ce qui se faisait auparavant à Tourisme Canada et au fonctionnement actuel de la CCT.

**Mr. Mitchell:** Vous êtes donc absolument convaincus de ce que les programmes de Tourisme Canada, d'après ce concept, sont dirigés par le secteur privé?

**Mr. Buchanan:** Le premier ministre et moi serions très déçus si ce n'était pas le cas, car c'est le changement principal qui était visé.

**Mr. Mitchell:** Excellent.

**Le président:** Madame Bethel, à vous la parole.

## [Text]

**Ms Bethel:** Mr. Buchanan, the difficulty I have is I see some incredible overlap. Having worked with the Edmonton Convention Centre Authority and the Edmonton Economic Development Authority, everybody's in tourism. The municipal governments are in tourism and the provincial governments are in tourism. Everybody now has seen the collective wisdom.

It's absolutely true that the very best, most effective programs are delivered by those folks at the good old grassroots level, but now that all three orders of government have recognized that, we're all putting together these panels and committees involving the grass roots. I use as an example the tourism alliance for western and northern Canada. It's a western economic development and a provincial one, and Industry Canada is not even on it.

**Mr. Fyfe:** The CTC is, though.

**Mr. Buchanan:** Somewhere in there, I hope, is mine.

**Ms Bethel:** I believe absolutely in the premise you're using—that we need to develop grass roots—but I guess I'm a little bit concerned now that I understand the secretariat relationship: the secretariat is the department. So I too am having concerns over how this is different, though Andy does seem to be meandering a little bit.

**Mr. Buchanan:** Tourism Canada is in the process of becoming the support staff for the Canadian Tourism Commission. They will report to, be responsible to, be paid by and be hired by the Canadian Tourism Commission as a separate entity.

**Mr. Fyfe:** I think part of the problem is we're on loan now; 85 people who work for Tourism Canada and 25 people in the regional offices have been loaned by the deputy minister to the secretariat to do what we're told by the secretariat. But the secretariat—or the commission, I should say—is designing, under the chair's direction, what kind of support group they want. Then at that point Tourism Canada stops existing. Some or none of those people may end up on the commission or they may hire all new people or . . .

## [Translation]

**Mme Bethel:** Monsieur Buchanan, ce qui me dérange, c'est que je vois dans tout cela énormément de chevauchement. Lorsque j'ai travaillé au sein du Edmonton Convention Centre Authority et du Edmonton Economic Development Authority, j'ai constaté que tout le monde s'occupait du tourisme. Les administrations municipales et les gouvernements provinciaux s'occupent de tourisme. Tout le monde est maintenant sur la même longueur d'onde.

Il est absolument évident que les programmes les meilleurs et les plus efficaces sont mis en oeuvre par les gens du secteur eux-mêmes. Maintenant que les trois paliers de gouvernement ont compris cela, tout le monde crée des comités auxquels participe le secteur. Il donne généralement en exemple l'alliance du tourisme de l'Ouest et du Nord canadien. Cet organisme relève du niveau provincial et du développement économique de l'Ouest. Industrie Canada n'y participe même pas.

**Mr. Fyfe:** La CCT y participe, cependant.

**Mr. Buchanan:** Du moins, je l'espère.

**Mme Bethel:** Je suis tout à fait d'accord avec votre postulat—c'est-à-dire qu'il faut développer la base—mais je suis un peu inquiète, maintenant que je comprends la relation avec le secrétariat, c'est-à-dire que le secrétariat, c'est le ministère. Par conséquent, je me demande, moi aussi, en quoi tout cela est différent de ce qui se faisait avant, même si Andy semble un peu s'écartier du sujet.

**M. Buchanan:** Tourisme Canada est en train de devenir le personnel de soutien de la Commission canadienne du tourisme. Ces gens-là relèveront de la commission, à titre d'entité distincte, pour tout ce qui touche leur embauche, leurs fonctions, leurs responsabilités et leur rémunération.

**M. Fyfe:** Le problème vient en partie de ce que nous sommes maintenant prêtés; 85 employés de Tourisme Canada et 25 employés des bureaux régionaux ont été prêtés au secrétariat par le sous-ministre et accomplissent les tâches qui leur sont confiées par le secrétariat. Mais le secrétariat—je devrais plutôt dire la commission—est en train de décider, sous la direction de son président, du genre de personnel de soutien qu'il souhaite avoir. À ce moment-là, Tourisme Canada cessera d'exister. Ou bien la commission décidera de garder certaines de ces personnes, ou bien elle en engagera d'autres, ou encore . . .

• 1215

**Ms Bethel:** Mr. Buchanan, why would you not consider, then, because there are folks already in the region with ACOA and with Western Economic Diversification, hiring those folks who are already there? They're already on this—

**Mr. Buchanan:** You're acting on the assumption that we're going to establish regional offices, I guess.

**Ms Bethel:** What I'm saying is, we already have two regional offices. Industry Canada has tourism people in Calgary, as does WED, and I know it's no different—

**Mr. Buchanan:** There's no commitment at this point that we're going to have regional offices.

**Ms Bethel:** Why don't you pick one or the other and then we can get some savings here?

**Mme Bethel:** Monsieur Buchanan, pourquoi ne pas envisager, alors, d'utiliser les gens qui sont déjà là, ces personnes qui travaillent déjà dans les régions au sein de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique ou du Bureau de diversification économique de l'Ouest? Ils travaillent déjà dans ce domaine . . .

**M. Buchanan:** Vous supposez au départ que nous créerons des bureaux régionaux, je suppose.

**Mme Bethel:** Ce que je dis, c'est qu'il y a déjà deux bureaux régionaux. Industrie Canada a des employés qui oeuvrent dans le domaine du tourisme à Calgary, tout comme le BDEO et, à ma connaissance, ce n'est pas différent . . .

**M. Buchanan:** Nous n'avons pris aucun engagement jusqu'à présent pour ce qui est des bureaux régionaux.

**Mme Bethel:** Pourquoi ne choisissez-vous pas l'un des deux, de façon à ce que nous puissions faire des économies?

## [Texte]

**The Chairman:** They haven't made the decision yet. Is that what you're saying?

**Mr. Buchanan:** I think you're acting on the assumption that we're going to have regional offices.

**Ms Bethel:** I'm acting on the assumption that you're going to work out exactly what it is you need to do what you have to do and figure out the most cost-efficient way to do it. That might be to tell Industry Canada, "Thanks, but no thanks." It might be to tell them you're going to hire Western Economic Diversification because they already have a regional organization in place, and you don't need two.

**The Chairman:** That's right. I think that's what the witness is saying.

Is that right?

**Mr. Fyfe:** Yes.

**Ms Bethel:** I'm very concerned about duplication and overlap. It diffuses all our energy in relating to each other as opposed to getting the job done.

**The Chairman:** Thank you very much, Mr. Fyfe and Mr. Buchanan.

Mr. Buchanan, your long record of service is—

**Mr. Buchanan:** It's been a long committee meeting.

**The Chairman:** It's been a very long committee meeting. I know I speak on behalf of all committee members when I say we're indebted to your long time with us this morning. There's a great deal of interest in the subject. We'll be welcoming you back sooner rather than later.

**Mr. Buchanan:** So I gathered.

**The Chairman:** We want to thank you very much. We're very grateful to you for sharing your time with us this morning.

We're adjourned until Tuesday at 9 a.m.

## [Traduction]

**Le président:** La décision n'a pas encore été prise. C'est bien ce que vous dites?

**M. Buchanan:** Vous supposez, je crois, que nous aurons des bureaux régionaux.

**Mme Bethel:** Je pars du postulat que vous ferez exactement ce que vous devez faire et que vous trouverez le moyen de le faire de la façon la plus rentable possible. Pour cela, vous devrez peut-être dire «Non merci» à Industrie Canada. Peut-être encore engagerez-vous les employés du Bureau de diversification économique de l'Ouest, car c'est déjà une organisation régionale existante, et que vous n'en avez pas besoin de deux.

**Le président:** C'est exact. C'est ce que dit le témoin, je crois.

Est-ce exact?

**M. Fyfe:** Oui.

**Mme Bethel:** Je suis très préoccupée par les questions de chevauchement. On y perd toute notre énergie à essayer de savoir qui fait quoi, plutôt qu'à faire le travail.

**Le président:** Merci beaucoup, messieurs Fyfe et Buchanan.

Monsieur Buchanan, vos antécédents de service sont...

**M. Buchanan:** La séance a été fort longue.

**Le président:** En effet. Mes collègues se joignent à moi, je n'en doute pas, pour vous remercier de tout ce temps que vous nous avez consacré ce matin. Nous nous intéressons vivement au sujet. Nous espérons vous entendre de nouveau bientôt.

**M. Buchanan:** C'est ce que j'ai compris.

**Le président:** Merci beaucoup. Nous vous sommes très reconnaissants d'être venus nous rencontrer ce matin.

Nous nous réunirons mardi à 9 heures. La séance est levée.







*If undelivered, return COVER ONLY to:*  
Canada Communication Group — Publishing  
45 Sacré-Coeur Boulevard,  
Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

*En cas de non-livraison,*  
*retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:*  
Groupe Communication Canada — Édition  
45 boulevard Sacré-Coeur,  
Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

### WITNESSES

*From the Canadian Tourism Commission:*

The Honourable Judd Buchanan, Chairperson.

*From the Department of Industry:*

Doug Fyfe, Director General, Tourism.

### TÉMOINS

*De la Commission canadienne du Tourisme:*

L'honorable Judd Buchanan, président.

*Du ministère de l'Industrie:*

Doug Fyfe, directeur général, Tourisme.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing,  
Works and Government Services Canada,  
Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition,  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada,  
Ottawa, Canada K1A 0S9

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 35

Tuesday, March 28, 1995

Chair: Paul Zed

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule n° 35

Le mardi 28 mars 1995

Président: Paul Zed

*Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on*

*Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'*

# Industry

# Industrie

## RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report *Taking Care of Small Business (October 1994)* and documents released with the 1995-96 Budget, a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance in this area

## CONCERNANT:

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et conformément aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME (octobre 1994)* et des documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publierait les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine

## WITNESSES:

(See back cover)

## TÉMOINS:

(Voir à l'endos)



## STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

*Chair:* Paul Zed

*Vice-Chairs:* Yves Rocheleau  
Andy Mitchell

### Members

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

### Associate Members

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Mauril Bélanger  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi—(19)

(Quorum 9)

Santosh Sirpaul

*Clerk of the Committee*

Published under authority of the Speaker of the  
House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing,  
Public Works and Government Services Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

## COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

*Président:* Paul Zed

*Vice-présidents:* Yves Rocheleau  
Andy Mitchell

### Membres

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

### Membres associés

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Mauril Bélanger  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi—(19)

(Quorum 9)

*La greffière du Comité*

Santosh Sirpaul

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre  
des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition,  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

## MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, MARCH 28, 1995  
(66)

[Text]

The Standing Committee on Industry met this day, *in a televised session* at 9:02 o'clock a.m. in Room 253-D, Centre Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

*Members of the Committee present:* Judy Bethel, John Bryden, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri and Paul Zed.

*Associate Members present:* Tony Ianno, Walt Lastewka and Alex Shepherd.

*Other Members present:* John Nunziata and Gary Pillitteri.

*In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament:* Terry Thomas and Nathalie Pothier, Research Officers.

*Witnesses: From the Bank of Montreal:* Ron Rogers, Vice-Chairman, Personal and Commercial Financial Services; Maurice Hudon, Vice-President, Community Banking and Manager, Kirkland Branch and Marilyn Rozsa, Vice-President, Independent Business and Agriculture. *From the Royal Bank of Canada:* Bruce C. Galloway, Vice-Chairman; Anne L.B. Sutherland, Vice-President, Small and Medium Enterprises and George F. Gaffney, Executive Vice President, Business Banking and Douglas Williamson, Senior Vice-President, Business Banking. *From "La Caisse centrale Desjardins":* Jean-Guy Langelier, President and Chief Executive Officer; Yves Morency, Vice-President, Government Affairs, "Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec" and Jacques Aubry, Vice-President, Financing and Banking Services.

Pursuant to its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report *Taking Care of Small Business (October 1994)* and documents released with the 1995-96 Budget, the Committee commenced a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance in this area.

Ron Rogers from the Bank of Montreal made a statement and answered questions.

At 10:30 o'clock a.m., the sitting was suspended.

At 10:41 o'clock a.m., the sitting resumed.

Bruce C. Galloway from the Royal Bank of Canada, made a statement and, with the other witnesses, answered questions.

At 12:23 o'clock p.m., the sitting was suspended.

At 12:30 o'clock p.m., the sitting resumed.

## PROCÈS-VERBAL

LE MARDI 28 MARS 1995  
(66)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie tient une séance télévisée à 9 h 02, dans la salle 253-D de l'édifice du Centre, sous la présidence de Paul Zed (président).

*Membres du Comité présents:* Judy Bethel, John Bryden, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

*Membres associés présents:* Tony Ianno, Walt Lastewka et Alex Shepherd.

*Autres députés présents:* John Nunziata et Gary Pillitteri.

*Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement:* Terry Thomas et Nathalie Pothier, attachés de recherche.

*Témoins: De la Banque de Montréal:* Ron Rogers, vice-président du Conseil, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises; Maurice Hudon, vice-président régional et directeur, Région de l'ouest de Montréal et Marilyn Rozsa, vice-présidente, Marché de la PME et secteur agricole. *De la Banque royale du Canada:* Bruce C. Galloway, membre du Bureau de direction; Anne L.B. Sutherland, vice-présidente, Petites et moyennes entreprises; George F. Gaffney, vice-président directeur, Services aux entreprises et Douglas Williamson, premier vice-président, Services aux entreprises. *De la Caisse centrale Desjardins:* Jean-Guy Langelier, président et chef de la direction; Yves Morency, secrétaire aux relations gouvernementales et législation, Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec et Jacques Aubry, vice-président, Financement et services bancaires.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME (octobre 1994)* et des documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité entreprend une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et des outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publierait les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine.

Ron Rogers, de la Banque de Montréal, fait une déclaration et répond aux questions.

À 10 h 30, le Comité suspend ses travaux.

À 10 h 41, le Comité reprend ses travaux.

Bruce C. Galloway, de la Banque royale du Canada, fait une déclaration et, avec les autres témoins, répond aux questions.

À 12 h 23, le Comité suspend ses travaux.

À 12 h 30, le Comité reprend ses travaux.

Jean-Guy Langelier from "La Caisse centrale Desjardins" made a statement and, with the witness, answered questions. Jean-Guy Langelier, de la Caisse centrale Desjardins, fait une déclaration et, avec le témoin, répond aux questions.

At 1:40 o'clock p.m., the Committee adjourned until 3:15 o'clock p.m. this day. À 13 h 40, le Comité s'ajourne jusqu'à 15h15.

Santosh Sirpaul

*Les greffières du Comité*

Marie Louise Paradis

Santosh Sirpaul

*Clerks of the Committee*

Marie Louise Paradis

[Texte]

**EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus]

Tuesday, March 28, 1995

[Traduction]

**TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique]

Le mardi 28 mars 1995

• 0904

**The Chairman:** Order.

I welcome you today to the Standing Committee on Industry, pursuant to Standing Order 108(2), on the recommendations contained in the report, *Taking Care of Small Business*. This morning we are receiving witnesses who are appearing from the major banks in Canada. This morning begins a three-day series of hearings that are going to discuss a number of important issues as they relate to small business capital in Canada and a follow-up on our report that we concluded in October of last year, *Taking Care of Small Business*.

We are here today to review bank lending to small business. As you know, in the February budget the government announced that it would be working with the banks to establish meaningful performance benchmarks for small business financing. We do not underestimate the difficulties involved in this area. We know that the bank/small business relationship is complicated and bank performance covers a wide area of activity.

We want to examine measures that cover both the extent to which banks make new loans to various small businesses and the stability of the lending relationship over the economic cycle. The training of staff, the turnover of branch personnel, and the way complaints are handled are important elements in the small business relationship, and elements that also need to be considered when we use the term "benchmark".

Le fait que les petites et moyennes entreprises se font une certaine idée de la performance des banques alors que celles-ci s'en forment une autre constitue un problème sous-jacent. Nous devons trouver un moyen de concilier ces points de vue divergents. Ce n'est que de cette façon que nous réduirons le nombre des plaintes adressées aux banques.

• 0905

As our report *Taking Care of Small Business* noted, what we continue to hear from our constituents is directly opposed to the message conveyed to us by the chartered banks. This is not an exercise in bank bashing. Our bottom line is the desire for a healthy, growing economy in which small business continues to play the most important part. Canadians want to see that banks are doing more for small business.

This morning, on your behalf, ladies and gentlemen, I want to welcome Mr. Rogers, the Vice-Chairman, Personal and Commercial Financial Services of the Bank of Montreal. Mr. Rogers, we would invite you to introduce who is with you.

**Le président:** La séance est ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue au Comité permanent de l'industrie, conformément à l'article 108(2) du Règlement et conformément aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME*. Ce matin, nous recevons comme témoins des représentants des principales banques du Canada. Nous entamons maintenant la première d'une série d'audiences qui vont durer trois jours et au cours desquelles nous allons discuter d'un certain nombre de questions importantes relatives au financement des PME au Canada et dans la foulée du rapport intitulé *Pour financer le succès de la PME*, que nous avons publié en octobre dernier.

Nous sommes donc ici aujourd'hui pour étudier les prêts que les banques accordent aux PME. Comme vous le savez, dans le budget de février, le gouvernement a annoncé qu'il allait collaborer avec les banques pour établir des objectifs de performance en ce qui concerne le financement des PME. Nous ne sous-estimons pas les difficultés qui existent dans ce domaine. Nous savons que les rapports entre les banques et les petites et moyennes entreprises sont compliqués et que la performance des banques couvre un domaine d'activités étendu.

Nous voulons déterminer dans quelle mesure les banques accordent de nouveaux prêts à diverses PME, ainsi que la stabilité de ces prêts au cours du cycle économique. La formation du personnel, le roulement du personnel dans les succursales et la manière dont on traite les plaintes sont des éléments importants dans les rapports avec les PME, élément dont il faut également tenir compte quand on parle d'objectifs.

There is an underlined problem which results from the fact that banks and small businesses have different conceptions of bank performance. We must find a way of reconciling those differences. That is the only way we can reduce the number of complaints which are sent to banks.

Comme nous l'avons indiqué dans notre rapport intitulé *Pour financer le succès de la PME*, ce que nos électeurs nous disent constamment contredit directement le message des banques à charte. Il ne s'agit pas de dénigrer les banques. Nous voulons essentiellement promouvoir une économie saine et dynamique dans laquelle les PME continueront de jouer le rôle le plus important. Les Canadiens veulent s'assurer que les banques font plus pour les PME.

Ce matin, au nom des membres du comité, je souhaite la bienvenue à M. Rogers, vice-président du Conseil, Services financiers aux particuliers et aux entreprises à la Banque de Montréal. Monsieur Rogers, vous voudrez bien présenter les personnes qui vous accompagnent.

## [Text]

I will say this once, then I won't have to say it for the rest of the witnesses. If you don't need to use your whole time—The purpose of this is to put information on the record so we can make some positive recommendations. I'm going to be interjecting a little bit more and asking you to put your question as opposed to making speeches. This is not a forum for speeches; it's a forum to put the witnesses on the record and to have some information go back and forth. I'll try to be a little more interventionist, but not necessarily interventionist.

**Mr. Ron Rogers (Vice-Chairman, Personal and Commercial Financial Services, Bank of Montreal):** Thank you, Mr. Chairman, and members of the committee. I'm glad to have this chance to report on the progress that the Bank of Montreal has made in serving our small-and medium-sized customers since we last appeared before you. I should also like to share with you some of our ideas for continuing that progress in the future.

I should like to begin by introducing the colleagues who are joining me this morning. Marilyn Rozsa is our Vice-President, Independent Business and Agriculture. She is responsible for developing the Bank of Montreal's strategy for the small-and medium-sized business market.

Maurice Hudon is a Vice-President, Community Banking, with responsibility for 16 branches on the west island of greater Montreal. As such, he has immediate decision-making authority for small-and medium-sized business customers in one of our most important markets.

Marilyn, Maurice et moi sommes heureux de vous présenter les principaux résultats enregistrés par la banque au cours des 11 derniers mois dans le cadre de sa stratégie visant le marché des PME. Mais auparavant, il nous faut préciser les normes d'évaluation qui nous ont permis de mesurer le progrès en question.

Comme vous le savez, le secteur bancaire a conclu avec le gouvernement une entente de travail visant à définir les petites et moyennes entreprises et à fixer des normes uniformisées à l'échelle du secteur bancaire pour l'établissement des rapports. On m'a dit que les premiers rapports sur les prêts aux PME vous étaient parvenus hier.

The Bank of Montreal, for its part, defines small-and medium-sized business enterprises as those that borrow \$1 million or less. The evidence we have, including my personal experience in the field, indicates that businesses with loans of \$1 million correlate strongly with businesses that have sales in the neighbourhood of \$10 million, which is a widely accepted upper limit for medium-sized businesses.

The same 1:10 ratio holds well for loans of \$500,000 or \$250,000. Loan size, in other words, is a good proxy for company size. By taking \$1 million as our maximum, we are confident that we are including the vast majority of small-and medium-sized businesses in this country.

## [Translation]

Je signale à tous les témoins—et je ne reviendrai pas là-dessus—qu'ils ne sont pas obligés d'épuiser leur temps de parole... L'objet de la réunion est de communiquer ouvertement des informations afin que nous puissions formuler des recommandations positives. J'interviendrai un peu plus souvent pour vous demander de poser vos questions au lieu de faire des discours. Nous ne sommes pas là pour faire des discours; il s'agit de faire parler les témoins et d'échanger des informations. J'essaierai d'intervenir un peu plus souvent, sans être pour autant interventionniste.

**M. Ron Rogers (vice-président du Conseil, Services financiers aux particuliers et aux entreprises, Banque de Montréal):** Je remercie le président, ainsi que les membres du comité, de m'offrir cette tribune pour faire le point sur les progrès que la Banque de Montréal a réalisés dans le domaine des services aux petites et moyennes entreprises, depuis la dernière fois où nous nous sommes présentés devant vous. J'en profiterai également pour vous livrer quelques-uns des moyens que nous avons mis en oeuvre afin de poursuivre dans cette voie.

J'aimerais commencer par vous présenter les collègues qui m'accompagnent ici aujourd'hui. Mme Marilyn Rozsa est vice-présidente, Marché de la PME et services financiers aux agriculteurs. Elle est responsable de l'établissement de la stratégie de la Banque de Montréal à l'égard du segment des petites et moyennes entreprises.

M. Maurice Hudon est vice-président, Services bancaires à la collectivité, et il s'occupe de 16 succursales de l'ouest de l'île de Montréal. À ce titre, il est directement appelé à prendre des décisions touchant les PME dans l'un des plus importants de nos marchés.

Marilyn, Maurice and I welcome this opportunity to report on the progress the Bank of Montreal has made in serving our SME business customers since the Bank last appeared before you to talk about its strategy regarding the SME market. However, reporting on our progress implies a standard by which progress can be measured.

As you know, the banking industry has reached working agreement with the government on a definition of small and medium-sized business and industry-wide standards for reporting data. I understand the first set of data on SME lending was delivered to you yesterday.

Pour sa part, la Banque de Montréal classe les entreprises qui empruntent un million de dollars ou moins dans la catégorie des PME. D'après notre expérience, je suis personnellement bien placé pour le savoir, de telles entreprises réalisent un chiffre d'affaires d'environ 10 millions, soit la limite maximale pour être considérée par la plupart des intéressés comme une moyenne entreprise.

Le même principe vaut pour les prêts de 500 000\$ ou 250 000\$. En d'autres termes, le total des prêts d'une entreprise constitue une bonne indication de sa taille. En fixant la limite à un million, nous sommes convaincus d'inclure la vaste majorité des PME du pays.

## [Texte]

As I told this committee last year, in 1990 the Bank of Montreal adopted a corporate strategic plan, which made the SME market a key priority for us. As the SME market was driving economic growth, we knew we had to be part of it and that we would assign the resources and achieve the quality of services to do that.

Over the last five years, this commitment to the SME market has become steadily more central to our business strategy. I would like to give you some highlights of the success we have achieved to date, according to our performance measures.

Our lending to SME enterprises has an average annual growth rate of 12.5% against an average rate of 1.3% for the Canadian economy as a whole. Our market share has risen by over five percentage points, which is a huge shift in market share. Our SME lending has grown in every major industry sector. It has also risen in each of the five major regions of Canada. Our lending to small-and medium-sized business has risen by a total of 64%. In the eleven months since we last appeared before this committee, our market share has continued to grow, and our loans outstanding to SME enterprises have risen by over 8%.

## [Traduction]

Comme je l'ai mentionné au comité l'an dernier, la Banque de Montréal a adopté en 1990 un plan stratégique plaçant la PME en tête de ses marchés cibles. Reconnaissant le rôle essentiel joué par ce secteur de marché dans la croissance économique, nous étions déterminés à y consacrer les ressources nécessaires et à augmenter la qualité de notre service afin de répondre à ces besoins.

Depuis cinq ans, cet engagement envers le marché de la PME s'est imposé de plus en plus comme le pivot central de notre stratégie commerciale. Permettez-moi de souligner les points saillants des résultats obtenus jusqu'à ce jour, selon nos mesures de performance.

Nos prêts aux PME ont progressé à un taux annuel moyen de 12,5 p. 100 par année, par rapport à 1,3 p. 100 pour l'ensemble de l'économie canadienne. Nous avons accru notre part de marché de plus de 5 p. 100, ce qui représente une augmentation considérable. Nos prêts au marché de la PME ont augmenté dans tous les principaux secteurs d'activités. Ils ont aussi augmenté dans chacune des cinq grandes régions du Canada. Le solde des prêts accordés par la Banque de Montréal aux PME a connu une hausse spectaculaire de 64 p. 100. Au cours des 11 mois qui se sont écoulés depuis notre dernière comparution devant ce comité, notre part de marché a continué de s'accroître et le solde de nos prêts aux PME a augmenté de plus de 8 p. 100.

• 0910

Naturally we are pleased with these results. But we know that as we go forward the figures can only be as good as the quality of service we provide. That's why we hire independent research firms to survey small-and medium-sized enterprises and give us ongoing reports on what business people think of our service and how they compare us with our principal competitors.

It is worth noting that in the performance reviews of our line and credit managers the results of these surveys are given equal weighting with their financial results. Their success is thus directly linked to the quality of service they provide to SME businesses.

Let me give you some independent evidence of how our customers are measuring our performance. Since our appearance here last April the Canadian Federation of Independent Business has conducted its biannual survey of its members' attitudes to the banks. We were pleased to be ranked first in each of the following: lowest borrowing rates, lowest account manager turnover, minimizing collateral coverage, and satisfying the needs of small business customers overall. We were equally pleased, however, that the Bank of Montreal was the only one of the big five to show a net improvement in service quality and accountability to small business.

Naturellement, nous sommes fiers de ces résultats tout en sachant pertinemment que la qualité du service à la clientèle est au moins aussi importante que les résultats financiers. C'est pourquoi nous avons confié à des sociétés de recherche indépendantes le mandat d'effectuer des sondages auprès des petites et moyennes entreprises afin de recueillir leurs commentaires sur la qualité de notre service par rapport à celui de nos principaux concurrents.

Il me semble important de signaler que les résultats de ces sondages ont autant d'importance, dans l'évaluation du rendement de nos directeurs hiérarchiques et de nos directeurs du crédit, que les résultats financiers. Leur progression est donc directement liée à la qualité du service qu'ils offrent aux entreprises du secteur de la PME.

Permettez-moi de vous donner des exemples de source indépendante de la façon dont nos clients évaluent notre performance. Depuis notre dernière comparution en avril dernier, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante a publié les résultats de l'enquête semestrielle qu'elle mène auprès de ses membres afin de connaître leur opinion à l'égard des banques. Les résultats de cette enquête révèlent que la Banque de Montréal s'est classée au premier rang pour les points suivants: comme l'institution offrant les meilleurs taux d'emprunt, celle où le taux de roulement des directeurs de comptes est le plus faible, qui exige le moins de garanties et satisfait le mieux les besoins des PME en général. Nous avons été surtout fiers de constater que la Banque de Montréal était la seule parmi les cinq grandes banques canadiennes à afficher une nette amélioration au chapitre de la qualité du service et de l'engagement envers la petite entreprise.

Permettez-moi d'insister sur le fait que nous sommes fiers mais loin d'être satisfaits. Nous savons très bien qu'il nous reste encore beaucoup de chemin à parcourir.

Let me stress that we are pleased but far from satisfied. We know we have more to do.

## [Text]

You have asked us to report on some of the other initiatives we are making to increase lending and capital access for small-and medium-sized business, and I'm happy to do that. There are four key factors: community banking, continuous learning, business planning, and concentration on previously under-served markets.

Community banking means giving major decision-making authority to our community vice-presidents, such as Maurice here, and account managers who live in our 250 communities across Canada and know their needs. They make the decision on virtually 100% of loan applications from small-and medium-sized businesses, and that means direct, face-to-face accountability for our customers.

Continuous learning means an intensive training culture for everyone in the bank. It means our line and credit managers keep up with our customers' changing needs in a rapidly changing world. We are constantly raising the bar here. Our managers receive more training each year than the year before. Examples of new and relevant courses include financing international sales and financing the transforming economy.

I think it's useful for the committee to know that in keeping with the growing importance of women entrepreneurs in the economy, 48% of our front-line managers today are women. That means 48% of the decision-makers who work directly with our small-and medium-sized business customers are women.

Business planning means every one of our more than 1,100 account managers serving the SME market has an annual target for growing her or his loan portfolio. Meeting or exceeding those targets directly affects their performance ratings. That means we are committed to growing our SME loans in every city and town across Canada. In aggregate, those targets add up to a tangible, measurable commitment to entrepreneurs in Canada.

Fourth, we have found new ways of lending to important growing markets that have traditionally been sidelined by the banking industry. We have a highly successful program of banking with Canada's aboriginal people. We continue to place strong emphasis on trade finance, a business that is very important for Canada's economic well-being and one that has grown significantly in the past twelve months. Volumes are at an all-time high.

We are working with federal government agencies to develop new and innovative programs. In particular, our launch of Northstar in August 1994 has already proven to be a valuable aid to SME enterprises in accessing buyers in foreign markets.

Through our Transforming Economy Program, we have devised a new lending model for knowledge-based companies, which typically don't have traditional banking collateral. Since our last meeting with you, we have expanded this initiative from

## [Translation]

Vous nous avez demandé de vous parler des initiatives que nous prenons pour accroître l'accès des PME aux prêts et aux capitaux, et je suis ravi de le faire. Notre stratégie s'articule autour de quatre éléments principaux: les services bancaires à la collectivité, la formation continue, les plans d'affaires et le déploiement d'efforts supplémentaires dans les marchés négligés jusqu'à maintenant.

Depuis la création des «services bancaires à la collectivité», l'autorité en matière de prise de décision est dévolue aux vice-présidents régionaux, comme Maurice, et aux directeurs de comptes qui vivent dans les 250 collectivités du pays et dont ils connaissent les besoins mieux que quiconque. Ce sont eux qui prennent toutes les décisions concernant les demandes de crédit émanant des petites et moyennes entreprises et doivent par conséquent être prêts à les justifier face aux clients.

L'engagement envers la formation continue s'inscrit dans une vaste culture d'apprentissage qui touche chaque employé de la banque. Ainsi, nous exigeons de tous nos directeurs hiérarchiques qu'ils évoluent de pair avec les besoins d'une clientèle en constante évolution. Il nous faut sans cesse relever la barre dans ce domaine. Chaque année, les directeurs reçoivent une formation plus poussée que l'année précédente. Parmi les cours qui illustrent le mieux ce principe, mentionnons les programmes de financement des exportations et le financement d'une économie en métamorphose.

Il semble utile de préciser que, compte tenu de la place de plus en plus importante qu'occupe l'entrepreneuriat féminin dans l'économie, 48 p. 100 de nos directeurs de première ligne sont des femmes. Cela signifie que pratiquement la moitié de ceux qui prennent des décisions et travaillent directement avec nos clients du marché de la PME sont des femmes.

Dans le cadre du plan d'affaires, les titulaires des 1 100 postes de directeur de comptes au service des PME se voient fixer un objectif annuel en matière de croissance et de prêts aux PME. Les résultats obtenus à cet égard influeront directement sur leur évaluation de rendement. Ce qui démontre clairement notre volonté d'augmenter notre volume de prêts aux PME dans toutes les villes et municipalités du Canada. En somme, ces objectifs reflètent un engagement tangible et mesurable à l'égard des entrepreneurs canadiens.

Quatrièmement, nous sommes maintenant en mesure de répondre aux besoins de segments de marchés, segments importants et en croissance qui ont été négligés par les banques jusqu'à maintenant. Notre programme de services bancaires aux autochtones du Canada se révèle un véritable succès. Nous continuons à mettre l'accent sur le financement du commerce international. Ce secteur essentiel à la croissance économique du Canada connaît un essor considérable depuis 12 mois, atteignant même des sommets absolus.

De concert avec les organismes publics fédéraux, nous travaillons à mettre sur pied des programmes novateurs comme l'établissement de la société Northstar en août 1994, qui a permis à de nombreuses PME d'accéder aux marchés de consommation étrangers.

Par le biais du Programme de financement d'une économie en métamorphose, nous avons établi des critères de crédit applicables aux entreprises à forte densité de connaissances qui n'ont pas, de façon générale, des biens que les banques exigent

## [Texte]

a pilot site to ten centres across Canada. The program has already been responsible for over \$125 million in loans to 137 growing, innovative, job-creating companies, with most of those loans being made in the last six months.

## [Traduction]

en garantie. Ce programme, qui était encore au stade de projet pilote lors de notre dernière rencontre, a été étendu à 10 grands centres canadiens. Dans les six derniers mois surtout, des prêts d'une valeur de 125 millions de dollars ont été accordés à quelque 137 PME prometteuses et créatrices d'emplois dans le cadre de ce programme.

• 0915

One of the stated intentions of this committee is to help the banking industry make its approach to credit or loan disputes with SME customers more accessible, transparent, and fair. In the Bank of Montreal we believe that disputes are best handled at the community level. At the same time, our customers have always been able to appeal credit decisions to higher levels of management. That system has served us well.

However, with the encouragement of this committee, we have gone a step further and developed a code of conduct for our relations with small-and medium-sized businesses, called "A promise is a promise". It sets out, in precise yet straightforward language, the service commitment that each of our account managers has made to their customers.

I hope you will be able to read the code and to give us your reactions to it.

We have also set up an alternate dispute resolution process, or ADR, called first bank mediation process. It offers our SME customers a qualified independent third-party mediator of their choice. The bank will pay the better part of the cost.

The code of conduct and the ADR come into effect on April 1, three days from now. We believe they will resolve disputes fairly, speedily, and at low cost, in a way that is consistent with self-regulation of the banking industry.

The code of conduct and ADR will benefit both our customers and the bank. They should be given a full and fair chance to show what they can do.

To ensure that the code and ADR really do make a lasting difference, every account manager is participating in a specially developed training program to help them apply these procedures in practice. SME borrowing customers will receive a signed letter from their account manager enclosing our commitment to them, "A promise is a promise", which explains how customers access the ADR process.

We are currently designing a process with our internal auditors to ensure that the code is respected. This process will be embedded in the standard ongoing procedures of the bank, like our monitoring of risk or our surveys of customer service standards. Also, we shall closely monitor the practical working of the ADR, drawing as needed on the help of outside dispute-resolution specialists.

Nous savons que le comité a notamment comme objectif d'aider le secteur bancaire à rendre ses modalités d'octroi du crédit et de règlement des différends plus accessibles, plus transparentes et plus équitables pour les clients du marché de la PME. À la Banque de Montréal, nous tentons toujours de régler les différends à l'échelle de la collectivité. Le client a toujours la possibilité d'en appeler des décisions de crédit auprès de paliers hiérarchiques supérieurs. Ce système nous a bien servis par le passé.

Toutefois, avec l'appui du comité, nous avons pu aller plus loin en élaborant un code de conduite régissant nos relations avec les PME. Intitulé «Chose promise, chose due», ce code définit, en termes clairs et précis, l'engagement de chacun de nos directeurs de comptes en matière de service à la clientèle.

J'espère que vous aurez l'occasion de lire ce document et de nous faire part de vos commentaires.

Nous avons également défini un mécanisme de règlement des différends dans le cadre de la «Procédure de médiation de la Banque de Montréal» qui offre aux PME la possibilité de recourir à un médiateur qualifié et indépendant de leur choix. La banque assume la majorité des coûts d'une telle démarche.

Le Code de conduite et la Procédure de médiation entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> avril, c'est-à-dire dans trois jours. Nous croyons qu'ils permettront de régler les différends de façon équitable, rapide et économique, tout en respectant le principe d'autoréglementation des banques.

Les clients, comme la banque, y trouveront leur compte. Il serait donc souhaitable qu'on donne à ces deux mesures le temps de faire leurs preuves.

Afin de nous assurer que le Code de conduite et la Procédure de médiation atteignent les objectifs visés de façon durable, tous nos directeurs de comptes devront suivre un programme de formation pour les aider à mettre ces principes en pratique dans leurs relations quotidiennes avec les clients. Les PME auxquelles la banque consent des prêts recevront une lettre signée par le directeur de comptes dans laquelle la banque réitère les termes de son engagement envers la PME, «Chose promise, chose due», ce qui explique la façon dont nos clients peuvent avoir recours à la procédure de médiation.

Nous travaillons actuellement à l'établissement d'un mécanisme de contrôle à l'égard de l'application du Code à l'intention des vérificateurs internes. Ce mécanisme sera intégré aux pratiques courantes et permanentes de la banque, de la même façon que les normes relatives à la gestion des risques ou aux enquêtes sur la qualité du service à la clientèle. Nous entendons en outre surveiller de près les résultats concrets de notre Procédure de médiation, en faisant appel au besoin à des spécialistes externes en résolution de conflits.

## [Text]

I should like to raise one final point. You've invited us to comment on the upcoming changes to the Small Businesses Loans Act. In our view the changes made to the SBLA in 1993 have been highly successful. The Bank of Montreal has since made \$825 million in new SBLA loans.

We are concerned, however, that the changes now contemplated will effectively increase the cost of an SBLA loan to small—and medium-sized businesses and thereby inevitably limit access to credit.

We have an alternative to propose. The Bank of Montreal currently has the lowest loan—loss ratio on SBLA loans in the industry. The 1.25% annual charge on loans will come on top of the interest our SME customers already pay, as well as the 2% up-front fee.

We suggest that the government not levy this charge on SBLA loans made by the Bank of Montreal, and we obviously will not pass it on to our customers. Instead, the government should collect a 2.5% up-front fee from the SBLA customers, rather than the 2% fee, and in return the Bank of Montreal will accept 25%, rather than 10%, of the loan losses incurred under this program.

Our analysis shows that this proposal would have the government in the same position as they would be in under the changes now proposed. At the same time, it would avoid burdening our SME customers with higher credit costs. The Bank of Montreal would take an additional risk, something we can afford to do because of our superior loan—loss record.

We are prepared to implement this change immediately.

In closing, I would like to recognize the role the committee has played in sensitizing the industry to the needs of the sector in which I have spent my life. The bank is attempting to serve SMEs in a sustained and accountable manner, and I hope that our methods of measuring our performance will be useful for your deliberations.

Thank you very much. I look forward to your comments.

**The Chairman:** Thank you very much, Mr. Rogers.

We will begin this morning with our colleague from the Bloc québécois, Mr. Rocheleau.

• 0920

**M. Rocheleau (Trois-Rivières):** Merci, monsieur le président. Je voudrais premièrement, monsieur Rogers, vous féliciter pour les mesures que vous avez prises jusqu'à maintenant pour bonifier vos interventions auprès des PME. Je voudrais vous demander comment vous réagissez, en tant que gestionnaire de banque, à la recommandation numéro 2 du Comité, qui porte sur la livraison au gouvernement, probablement au Bureau du surintendant des institutions financières, de toutes sortes de renseignements sur le fonctionnement des banques, notamment sur les prêts qu'elles effectuent, sur la nature de ces prêts, sur le lieu des prêts, sur le sexe des personnes à qui sont octroyés ces prêts, etc.. Vous connaissez le sens de la recommandation numéro 2. Je sais qu'il y a des réticences dans le milieu bancaire. J'aimerais vous entendre là-dessus.

## [Translation]

J'aimerais souligner un dernier point. Vous nous avez invités ici aujourd'hui pour obtenir nos commentaires sur les amendements proposés à la Loi sur les prêts aux petites entreprises. À notre avis, les changements qui ont déjà été apportés en 1993 ont atteint le but recherché. La Banque de Montréal a en effet accordé depuis quelque 825 millions de dollars en nouveaux prêts LPPE.

Nous sommes par contre moins d'accord avec les amendements qui sont envisagés maintenant et qui ne manqueront pas d'entraîner une augmentation des coûts associés aux prêts octroyés dans le cadre de la LPPE amendée et par conséquent, un accès au crédit plus restreint pour ce segment du marché.

Nous avons quelque chose d'autre à proposer. La Banque de Montréal a actuellement le plus bas taux de perte sur prêt de toute l'industrie. Néanmoins, nous croyons que les frais additionnels proposés de 1,25 p. 100 viendront s'ajouter à la commission d'intervention de 2 p. 100 que paient déjà nos clients.

Nous proposons que le gouvernement ne perçoive pas ces frais sur les prêts LPPE consentis par la Banque de Montréal—it va sans dire que nous ne refilerons pas ces frais à nos clients. En échange, la banque assumera 25 p. 100 au lieu de 10 p. 100 des pertes sur prêts essayées en vertu de ce programme.

Selon l'analyse que nous avons réalisée, le gouvernement se retrouvera dans la même position en vertu de cette proposition qu'en vertu des changements proposés. En même temps, nos clients n'auraient pas à assumer des coûts de crédit plus importants. La Banque de Montréal prendra plus de risque, chose que nous pouvons nous permettre de faire grâce à notre dossier exceptionnel au niveau des pertes sur prêts.

Nous sommes disposés à mettre en oeuvre ces modifications dès maintenant.

En terminant, j'aimerais reconnaître le rôle que le comité a joué dans la sensibilisation de l'industrie aux besoins d'un secteur où j'ai passé ma vie. La banque tente continuellement et de façon responsable de relever le défi que lui lancent les PME. J'espère que nos méthodes d'évaluation de notre performance vous seront utiles lors de vos débats.

Je vous remercie de votre attention, nous attendons vos commentaires avec beaucoup d'intérêt.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Rogers.

Nous commencerons la période de questions de ce matin avec notre collègue du Bloc québécois, M. Rocheleau.

**Mr. Rocheleau (Trois-Rivières):** Thank you, Mr. Chairman. I would first like to congratulate you, Mr. Rogers, on the steps you have taken to improve your relations with SMEs. As bank manager, I would like to know what you think of the Committee's recommendation number 2 on the provision, probably to the Office of the Superintendent of Financial Institutions, of data on bank operations, including on the loans that they grant, the nature of these loans, the municipalities where these loans can be found, the gender of those to whom these loans are granted, etc. I know that the banking community has reservations about this. What are your comments?

## [Texte]

**Mr. Rogers:** Mr. Chairman, we believe the data we have provided either directly to this committee or to the Office of the Superintendent of Financial Institutions directly or through the CBA is quite exhaustive and does provide us with a base to be able to review how we are performing across the country.

I think it's important to correct a misconception that might exist, and pardon me for making that statement. The data that is being referenced is not at the fingertips of banks. From the point of view of the Bank of Montreal, we do not have access to a lot of the information that's being requested in the finite detail that's being proposed.

What we have provided to you is a breakdown of how we are doing in our dealings with the small-and medium-sized entrepreneurs, our record in dealing with same. We've also tried to give you a breakdown of how we are involved on a regional basis across the country in the five major regions, as shown in the hand-outs I've provided to you.

Additionally, from our perspective we have been tracking over the last many years on a sectoral basis the nine sectors that are indicated in the chart I provided you with this morning, which shows a breakdown of how we are doing since a point in time being a stake in the ground in 1990 up to the present in those nine sectors.

We do believe that gathering data, Mr. Rocheleau, along the lines of gender, as you've just indicated, is not necessary. As I've indicated, some 48% of our front-line managers are indeed women. They truly understand the needs of business proposals, whether they be from males or females. Our record has demonstrated we have strongly supported initiatives for the advancement of women. We are a lead sponsor for the women entrepreneur of the year award and the meetings they hold. We are very actively involved in trying to grow our book. The fact of the matter is that in excess of 50% of the businesses across this country that are started up in the small-and medium-sized sector are indeed started up by women. If we were to try to go to the extent of collecting some of the data you are making reference to, it would be very time-consuming and very expensive, and I don't think it would provide an effective means of improving upon what we're doing.

In that regard, I would refer to some recent remarks made by the government that the data you are making reference to and the detail you're referencing would not be easily accessible, would be very cost-ineffective, and probably would not provide us with a better means of monitoring what we are indeed doing.

**M. Rocheleau:** Monsieur Rogers, je voudrais vous rappeler ce qui, à mon avis, a suscité ce débat. Cela vient de nos collègues d'Ontario, notamment le secrétaire parlementaire, qui ont subi plusieurs pressions dans leur milieu face au resserrement du crédit. On a eu de nombreuses heures de débat ici pour en arriver à la conclusion qu'on n'était pas capables de faire la démonstration qu'il y avait bel et bien eu resserrement du crédit parce qu'on n'avait pas les données nous permettant de porter un jugement précis.

## [Traduction]

**M. Rogers:** Monsieur le président, nous estimons que les données que nous avons fournies, soit directement à votre comité ou au Bureau du surintendant des institutions financières directement, ou par l'entremise de l'ABC, sont exhaustives et constituent une base vous permettant d'évaluer notre rendement à l'échelle du pays.

Vous me pardonnerez si je profite de cette occasion pour dissiper une fausse impression. Les données dont on parle ne sont pas nécessairement faciles à obtenir pour les banques. La Banque de Montréal n'a pas nécessairement accès à toutes les informations qu'on lui demande, surtout pas s'il s'agit d'informations détaillées comme il est proposé.

Nous avons fourni une ventilation de nos transactions avec les petites et les moyennes entreprises. Nous avons aussi tenté de vous donner une ventilation de ces transactions par région, pour les cinq grandes régions du pays, dans les documents que je vous ai distribués.

De plus, au cours des dernières années, nous avons recueilli des données sur les neuf grands secteurs qui figurent au tableau que je vous ai fourni ce matin et qui montrent ce que nous avons fait dans ces neuf secteurs de 1990 à ce jour.

Nous ne croyons pas, monsieur Rocheleau, qu'il soit nécessaire de recueillir des données sur le sexe des emprunteurs. Comme je l'ai indiqué, 48 p. 100 de nos gestionnaires de première ligne sont des femmes. Elles comprennent bien les besoins des gens d'affaires, qu'ils soient hommes ou femmes. Notre bilan prouve que nous avons toujours fermement appuyé les initiatives visant l'avancement des femmes. Nous sommes un des principaux commanditaires du programme de récompense de la femme entrepreneur de l'année et des rencontres qui se tiennent dans le cadre de ce programme. Nous nous efforçons activement d'augmenter notre part de ce marché. D'ailleurs, plus de 50 p. 100 des petites entreprises canadiennes sont mises sur pied par des femmes. S'il nous fallait recueillir toutes les données auxquelles vous faites allusion, cela prendrait beaucoup de temps, ce serait très coûteux et je ne crois pas que ça nous permettrait d'améliorer notre rendement.

À cet égard, je vous rappelle certaines remarques qui ont été faites récemment par le gouvernement et selon lesquelles les données détaillées dont vous parlez sont difficiles à obtenir et que leur collecte ne serait pas rentable ni ne nous permettrait de mieux contrôler ce que nous faisons.

**M. Rocheleau:** Mr. Rogers, let me remind you how this debate came about. Our colleagues from Ontario, including the parliamentary secretary, have been under pressure in their ridings on what is perceived as a tightening of credit. We discussed this at length and finally concluded that we were not in a position to demonstrate if there had in fact been a tightening of the credit since we did not have the data we needed to pass such a judgement.

## [Text]

Je me demande s'il ne serait pas dans l'intérêt public et dans celui des banques qu'on ait toute l'information à cet effet, ce qui nous éviterait peut-être de porter des jugements parfois très négatifs sur les banques. Quand on a dit qu'on pensait qu'il y avait eu resserrement du crédit dans un intérêt très corporatif, que les banques ont répondu: Non, il n'y a pas eu resserrement du crédit; il y a eu baisse de la demande.

## [Translation]

It seems to me that it would be in the interests of the public as well as in the interest of the banks if we had all the relevant information; this might prevent us from making a negative assessment of the banks record in that regard. When we said that we thought there had been a tightening of credit because of corporate interest, the banks said, no, there hasn't been a tightening of credit but a reduction in demand.

• 0925

On n'est pas en mesure de porter un jugement précis qui soit à la satisfaction de tout le monde parce qu'on n'a pas les données suffisantes. Est-ce que ce ne serait pas dans l'ordre des choses d'un pays qui se prétend civilisé comme le Canada que d'avoir les données les plus précises possibles quant au fonctionnement d'un de ses maillons les plus importants qui s'appelle le système bancaire?

**Mr. Rogers:** There was reference made to the tightening of credit and lack of access. I cannot speak on behalf of the industry; I can only speak on behalf of the Bank of Montreal, the bank I represent. I think we have clearly demonstrated there is not a problem with access to credit from the Bank of Montreal.

Our performance within the SMEs sector is shown to you in the charts I have passed out. I indicated that, since the initial launch of our strategic plan in 1990 when we made the SMEs market a top priority market, we've had success in growing this market by close to 64%. I believe that in itself is representative of the fact that we are aggressively pursuing each and every opportunity in all the communities across Canada that are available to us as a bank, and we will continue to do so.

We have provided this data, so it is indeed available. I believe a collection of data from all the banks was provided to you by the CBA relative to involvement within the SMEs market just yesterday. It indicates the amount of authorizations and loans, broken down by zero to \$500,000 and then \$500,000 to just under \$1 million.

What I've given you this morning is representative of the performance of the Bank of Montreal on an independent basis. I've also provided you with some charts that reflect our involvement in all regions across the country. We have experienced very significant growth beyond the growth taking place in each and every one of those regions.

**The Chairman:** Mr. Rogers, you say the CBA has circulated data. I don't think members have that data. I think Mr. Rocheleau is telling us they have circulated some data. Is that right?

**Mr. Rogers:** I apologize. I was advised by the CBA that you were given the data yesterday, which includes an outline—

**The Chairman:** I don't have it. Maybe other members do. Does anybody else have data? Mr. Schmidt has the data.

**Mr. Schmidt (Okanagan Centre):** I'm not sure. It was sent to our office.

**The Chairman:** Okay, fine.

We are not in a position to accurately assess the situation, to everyone's satisfaction, since we don't have the necessary information. Wouldn't it be normal for a country which claims to be civilized like Canada to have the most precise data possible on the operations of one of the most important sectors of its economy, the banking sector?

**M. Rogers:** Vous avez fait allusion au resserrement et à l'inaccessibilité du crédit. Je ne peux me prononcer au nom de tout le secteur; je ne peux me faire le porte-parole que de la Banque de Montréal, la banque que je représente. Je crois avoir démontré clairement que les PME n'ont aucun mal à obtenir du crédit de la Banque de Montréal.

Notre rendement dans le secteur des PME est décrit dans les tableaux que j'ai distribués. Comme je l'ai indiqué, depuis le lancement de notre plan stratégique en 1990, année où le marché des PME est devenu notre priorité, notre portefeuille de prêts aux PME a augmenté de près de 64 p. 100. Ce seul chiffre montre bien que nous nous employons activement à profiter de toutes les occasions qui s'offrent à nous, dans toutes les localités du Canada, et que nous continuerons à le faire.

Nous avons fourni ces données qui sont disponibles. Je crois que l'ABC vous a fourni hier des données provenant de toutes les banques sur leur participation au marché des PME. On y indique le montant des prêts et des autorisations de prêt, pour les prêts allant de zéro à 500 000\$ ainsi que pour les prêts de 500 000\$ à un peu moins de 1 million de dollars.

Les chiffres que je vous ai donnés ce matin reflètent le rendement de la Banque de Montréal. Je vous ai aussi présenté des tableaux sur notre participation dans toutes les régions du pays. Notre croissance dans toutes ces régions a été supérieure à la moyenne.

**Le président:** Monsieur Rogers, vous dites que l'ABC nous a fourni des informations. Je ne crois pas que les membres du comité aient ces données. M. Rocheleau semble nous dire que l'ABC nous a en effet fourni des renseignements. Est-ce exact?

**M. Rogers:** Excusez-moi, mais des représentants de l'ABC m'ont indiqué qu'ils vous avaient donné, hier, des données comprenant une description...

**Le président:** Je ne les ai pas. Peut-être que les autres membres du comité ont ce document. Y a-t-il quelqu'un ici qui ait ces données? M. Schmidt les a.

**M. Schmidt (Okanagan-Centre):** Je n'en suis pas certain. On a envoyé un document à mon bureau.

**Le président:** D'accord.

[Texte]

[Traduction]

Mr. Rocheleau, go ahead please.

**M. Rocheleau:** Pour ma dernière question, je voudrais simplement noter que l'information qui est prévue à la recommandation 2 porte non seulement sur les prêts effectués, mais aussi sur les demandes de prêts. C'est ce qui est très important. On pourrait savoir s'il y a eu resserrement du crédit ou baisse de la demande tout simplement si on avait toutes les données, entre autres sur les demandes de prêts et sur le traitement que les banques en ont fait.

J'aimerais savoir si, en fin de compte, vous avez une objection de principe ou si c'est pour des raisons administratives et financières, qui pourraient être compréhensibles, que vous ne voulez pas donner suite, du moins complètement, à la recommandation numéro 2.

**Mr. Rogers:** I do not object in any way to providing information. We would be very pleased to provide as much information as we have.

I've tried to outline that the data we have been collecting over time is the data we are providing. We are quite willing to try to undertake anything additional. Perhaps we could work in conjunction with you to determine what it could be, but it has to be practical, effective and useful. I don't think data for the sake of data is beneficial to you or us.

As far as our record is concerned, I believe the statistics, as far as the Bank of Montreal is involved, speak for themselves. We have been very aggressive in this market and it is a top priority market. We believe in the market. As a consequence, we have grown our book very significantly and, at the same time, increased market share. This is a consequence of new business, meeting the needs of our existing customers as they are growing, and taking business from our competitors.

Monsieur Rocheleau, poursuivez, je vous prie.

**Mr. Rocheleau:** To get back to my last question, I would simply note that the information mentioned in recommendation 2 deals not only with loans that were granted, but also on loan applications. That is very important. We could know if there has been a tightening of credit or simply a lowering of demand if we had all of this information, including data on loan applications and the processing of these applications by the banks.

Are you opposed to the implementation of recommendation number 2, at least in part, in principle or for financial and administrative reasons?

**Mr. Rogers:** Je ne m'oppose pas à l'idée de vous fournir des informations. Nous sommes tout à fait disposés à vous fournir toutes les données dont nous disposons.

Ce que j'ai tenté de vous dire, c'est que nous vous fournissons toutes les données que nous recueillons. Nous sommes néanmoins disposés à entreprendre la collecte de renseignements additionnels. Nous pourrions peut-être travailler de concert avec vous pour déterminer ce que pourraient être ces données additionnelles, si elles seraient pratiques, efficaces et utiles. Il ne nous servirait à rien, ni à vous ni à nous, de recueillir des données simplement pour le plaisir de le faire.

Pour ce qui est de notre bilan, j'estime que les statistiques sont révélatrices, du moins, en ce qui concerne la Banque de Montréal. Nous avons été très actifs dans ce marché qui représente une priorité pour nous. Nous sommes convaincus de l'importance de ce marché. Par conséquent, notre portefeuille de prêts aux PME et, du coup, notre part de ce marché ont augmenté de façon significative. Nous avons su répondre aux nouveaux besoins de nos clients ainsi qu'à ceux de nouvelles entreprises; nous sommes aussi allés chercher des clients chez nos concurrents.

• 0930

**Mr. Mills (Broadview—Greenwood):** Welcome again, Mr. Rogers.

I'd like to begin right away by building on the point Mr. Rocheleau has started the hearings with. I'll be very honest with you. I'm absolutely shocked at your response to the second recommendation of this parliamentary committee.

I think it's important, Mr. Chairman, that people know what this recommendation is. It'll take only ten seconds to read it:

The Committee recommends that the Superintendent of Financial Institutions, together with Statistics Canada and the Bank of Canada, develop a new format for the collection, compilation and publication of statistics on bank lending to small business. These statistics should be based not only on the size and type of loan but also on the nature of the borrower, including gender, according to employment, sales, major sector of operations and by municipality. These statistics should be reported quarterly.

**Mr. Mills (Broadview—Greenwood):** Rebonjour, monsieur Rogers.

J'aimerais commencer en revenant sur la première question que vous a posée M. Rocheleau. Je serai très honnête avec vous. J'ai trouvé votre réponse à la deuxième recommandation du comité parlementaire parfaitement choquante.

Je crois important, monsieur le président, de rappeler à tout le monde le contenu de cette recommandation. Cela ne prendra pas plus de 10 secondes:

Le Comité recommande que le Surintendant des institutions financières conçoive, avec Statistique Canada et la Banque du Canada, une nouvelle structure de collecte, de compilation et de publication de statistiques sur les prêts bancaires aux petites entreprises. Ces statistiques devraient porter également sur la taille et la nature des entreprises qui empruntent (et non pas seulement des prêts) et tenir compte par sexe, de l'emploi, des ventes et des principaux domaines d'activité et des lieux d'exploitation par municipalité. Enfin, elles seraient disponibles à chaque trimestre.

## [Text]

Mr. Rogers, when you say this is collecting data for the sake of data—we're not collecting data for the sake of collecting data, sir. We as MPs are getting calls from various sectors of the economy. Some people in the restaurant business say to us banks aren't lending to people in the restaurant business. Some people say they're not lending to the tourism business. These are sectors of the economy we're supposed to be sensitized to, as people responsible for public policy. If there's a particular reason why we're not lending to the tourism sector or the agricultural sector, it's important for us as people who are giving advice and designing public policy to be aware of it.

## [Translation]

Monsieur Rogers, quand vous dites que c'est collecter des statistiques pour le plaisir de collecter des statistiques... Nous ne collectons pas des statistiques pour le plaisir de collecter des statistiques, monsieur. Nous recevons des appels de toutes sortes de gens représentant divers secteurs de l'économie. Les uns se plaignent que les banques ne prêtent pas d'argent aux restaurateurs. Les autres, qu'elles n'en prêtent pas à l'industrie du tourisme. En tant que responsables de la politique publique, ce sont des secteurs de l'économie auxquels nous sommes censés prêter une attention toute particulière. S'il y a une raison particulière pour laquelle le secteur touristique ou le secteur agricole sont défavorisés par les institutions financières, il importe que les responsables de l'orientation et de la conception de la politique publique en soient informés.

I don't want in any way, shape, or form to suggest the Bank of Montreal is not doing a good job with small business. In fact, you should know that this committee debated vigorously the Tony Ianno amendment—he is our member for Trinity—Spadina—which called for all banks to follow the Bank of Montreal benchmark of one-third, two-thirds, small business loans to large business loans. We defeated that amendment not because we didn't like the spirit of what was going on there in your own internal benchmarks but because we thought it was too rigorous to impose the same standard on all other banks; this one-third, two-thirds thing.

But for you to suggest to us that this is just data for the sake of collecting data and it's not practical—I find that very strange, sir. We really need to have better accountability of the financial institution system in this country. I was hoping actually you would come to this committee today, because our next quarterly meeting will be in June and you would say it may be a tough thing, because you have to do some programming internally, but by June you could probably be part of that reporting system.

**Mr. Rogers:** First off, Mr. Chairman and Mr. Mills, I apologize if I misconveyed an impression. What I was saying was we do not have access to a lot of the data referenced in recommendation 2, and I cannot just provide it as such.

But you made some comments about lending to various sectors and the like. The data I have provided you is a tracking mechanism we've used and found fairly effective for the Bank of Montreal to this point. We have nine sectors we follow on a regular basis. I've shown you the trend over the last five years.

As it pertains to our involvement in lending to specific sectors within industry, our blueprint for indeed serving the SME market, as I outlined in my remarks, is based primarily on a community banking focus. From a community banking focus perspective, we have established teams with senior representatives in some 250 communities across the country. In many of those communities their primary source of growing business is in the sectors you're making reference to. They evaluate the market. They determine what opportunities are there, and they aggressively go out and pursue them. Each of our—

Je ne veux suggérer en aucune manière que la Banque de Montréal ne fait pas sa part pour la petite entreprise. Sachez que ce comité a vigoureusement débattu l'amendement de Tony Ianno—c'est notre député de Trinity—Spadina—qui proposait que toutes les banques suivent l'exemple de répartition du portefeuille de prêts de la Banque de Montréal: un tiers pour la petite entreprise et deux tiers pour les grosses entreprises. Nous avons rejeté cet amendement non pas parce que votre exemple ne nous plaisait pas, mais parce que nous avons pensé qu'il serait rigoureux d'imposer la même norme à toutes les autres banques: un tiers, deux tiers.

Mais que vous nous suggériez qu'il s'agit simplement d'une collecte de données pour le plaisir de collecter des données et que ce n'est pas pratique... Je trouve cela très étrange, monsieur. Un meilleur système de contrôle des activités des institutions financières de ce pays est indispensable. J'espérais, étant donné que notre prochaine réunion trimestrielle sur cette question aura lieu en juin, que vous auriez encore quelques petits problèmes de programmation interne à régler mais que d'ici cette réunion vous seriez probablement fin prêts pour répondre à nos attentes.

**M. Rogers:** Pour commencer, monsieur le président, monsieur Mills, permettez-moi de m'excuser de cette fausse impression que je vous ai donnée. Je voulais dire en fait que nous n'avons pas accès à beaucoup des statistiques dont il est question dans votre deuxième recommandation et il ne m'est pas possible de fournir ces renseignements sous cette forme.

D'autre part, vous avez parlé de prêts ou de l'absence de prêts à divers secteurs. Les données que je vous ai fournies sont le résultat d'une méthode de compilation qui nous a donné jusqu'à présent relativement satisfaction à la Banque de Montréal. Il y a neuf secteurs que nous suivons d'une manière régulière. Je vous ai indiqué la courbe suivie depuis cinq ans.

Pour ce qui est des prêts que nous consentons à certains secteurs spécifiques de l'industrie, notre projet de service du marché de la petite et de la moyenne entreprise, comme je l'ai dit tout à l'heure dans mes remarques, est presque entièrement axé sur la composante régionale ou locale. Nous avons mis en place des équipes dirigées par des responsables expérimentés dans près de 250 communautés. Dans nombre de ces communautés, la source principale de croissance correspond aux secteurs que vous avez mentionnés. Ils évaluent le marché, ils déterminent les perspectives et ne ménagent pas leur peine pour atteindre leurs objectifs. Chacune de nos...

## [Texte]

**The Chairman:** I'm going to jump in, because I think we're trying to get—I'm sure you're doing a great job in your bank, but Mr. Rocheleau is asking you a question, Mr. Mills is—We're looking for an answer—

**Mr. Mills:** Maybe I could rephrase the question.

**The Chairman:** Go ahead.

**Mr. Mills:** What specifically about this committee recommendation—one all parties agreed to, one members worked on for many months—do you as a bank find tough or difficult to cooperate with?

• 0935

**Mr. Rogers:** From the Bank of Montreal's perspective, we collect data, as I have provided to you.

**Mr. Mills:** Mr. Chairman, excuse me. Mr. Rogers, would you please be very specific about what in this recommendation you can't follow?

**The Chairman:** Let the witness answer. Go ahead, Mr. Rogers.

**Mr. Rogers:** Thank you, Mr. Chairman.

As I was starting to say, the Bank of Montreal tracks certain data based on our experience in dealing with the SME market. I have provided you with that data this morning. We have been working with the CBA and the OSFI in providing data and in trying to come to a point at which everybody is comfortable with the data provided. This is what Bank of Montreal uses.

In response to your question, specifically, I am saying that would be the collection of additional data that we are not presently collecting because we do not feel it is necessary in our pursuit of growing the business within the SME sector. We think our results demonstrate that we have been successful. That's the only point I am making.

**Mr. Mills:** What additional data are we asking you for that you are currently not collecting?

**Mr. Rogers:** To speak of one, you made reference to gender. We do not collect data on a gender basis because we do not—

**Mr. Mills:** That's one. Okay, you don't want to identify gender on a loan. What is another one in that recommendation?

**Mr. Rogers:** Mr. Mills, I don't have the recommendation in front of me so if you could just please give me—

**Mr. Mills:** I'll give you a copy of it.

**Mr. Rogers:** Thank you.

The first reference was the nature of the borrower. I believe I've shown what we collect relative to the sector and the like.

**Mr. Mills:** You have it already?

**Mr. Rogers:** We have it by region, yes. We do not have it by gender. According to employment, sales would be done by looking at each and every transaction, but we don't compile that data on a "macro" basis.

## [Traduction]

**Le président:** Je m'excuse d'intervenir, mais je crois que ce que nous voulons... Je suis sûr que votre banque fait du bon travail mais M. Rocheleau vous a posé une question, M. Mills vous pose... Ce que nous voulons c'est une réponse...

**M. Mills:** Je pourrais peut-être reposer différemment ma question.

**Le président:** Je vous en prie.

**M. Mills:** Qu'est-ce que vous trouvez de difficile ou d'impossible dans cette recommandation approuvée à l'unanimité après des mois de réflexion?

• 0935

**M. Rogers:** La Banque de Montréal collecte des statistiques et je vous les ai communiquées.

**M. Mills:** Excusez-moi, monsieur le président. Monsieur Rogers, voudriez-vous, je vous prie, nous dire exactement ce que vous ne pouvez pas faire?

**Le président:** Laissez le témoin répondre. Allez-y, monsieur Rogers.

**M. Rogers:** Merci, monsieur le président.

Comme j'avais commencé à vous le dire, la Banque de Montréal compile certaines données sur notre expérience du marché des PME. Je vous ai donné ces données tout à l'heure. De concert avec l'Association des banques et avec le Bureau du surintendant, nous essayons de déterminer le genre de données suffisantes et satisfaisantes pour tout le monde. C'est ce que fait la Banque de Montréal.

Pour répondre plus précisément à votre question, je vous dis que cela reviendrait à collecter des données supplémentaires que nous ne collectons pas actuellement car nous n'estimons pas qu'elles sont nécessaires à la croissance de nos activités dans le secteur des PME. Nous croyons que nos résultats sont la preuve de notre succès. C'est tout ce que je voulais dire.

**M. Mills:** Quelles sont les statistiques supplémentaires que nous vous demandons que vous ne collectez pas actuellement?

**M. Rogers:** Pour ne parler que d'une, vous parlez de sexe. Nous ne collectons pas de données par sexe parce que nous ne...

**M. Mills:** Ça fait une. D'accord, vous ne voulez pas dire si vous avez prêté à un homme ou à une femme. Qu'est-ce qu'il y a d'autre?

**M. Rogers:** Monsieur Mills, je n'ai pas le texte de cette recommandation et si vous vouliez bien avoir l'obligeance...

**M. Mills:** Je vais vous en donner une copie.

**M. Rogers:** Merci.

Pour commencer, il y a la nature des entreprises qui empruntent. Je crois vous avoir montré que nous collectons des statistiques relatives au secteur d'emprunt, etc.

**M. Mills:** Vous les avez déjà?

**M. Rogers:** Nous les avons par région, oui. Nous n'avons pas ces statistiques par sexe. Chaque transaction individuelle est traduite en données individuelles, mais nous ne donnons pas les données de toutes les transactions pour dresser un tableau général.

## [Text]

**Mr. Mills:** Could you?

**Mr. Rogers:** Mr. Mills, I believe anything could be done.

**Mr. Mills:** Okay.

**Mr. Rogers:** The question is whether it would be effective. Would it provide us with something that would permit us to indeed participate actively as competitors within this market in a better way? I am saying to you that I don't think it's necessary. That's my opinion from the Bank of Montreal, which is what you asked me for.

**Mr. Mills:** Let me respond to that. Just so you know where we are coming from as MPs, Mr. Rogers, one of the commitments we are trying for here is to put unemployed people back to work.

One of the things all parties have agreed on is that the small-business sector is the sector that represents the greatest hope for putting Canadians back to work. We think that identifying sectors within the small-business realm that are in fact employing large numbers or employing even larger numbers is an important statistic for people who are interested in putting people back to work. We think it's an important statistic for us to have as public policy advisers.

It may not be useful for you per se or for the banking industry, but we believe, as people trying to advise constructively in sectors that may need additional support in other ways, it's an important statistic for us to have.

**Mr. Rogers:** Mr. Chairman, Mr. Mills, we both have the same objective. We believe that we achieve the objective by being active out there and supporting the SME market and, as a consequence, by providing the financing that permits companies to start up, expand and indeed create jobs.

I'd also like to make one last point. It is my understanding that the government—your government, sir—is also of the view that indeed the collection of data down into the detail that is being indicated within this recommendation 2 might not be all that effective; it might be very costly. At the end of the day, it might not result in the benefits that are hoped to be accrued from it. So I'm working on the basis that—That is my understanding as well.

**Mr. Mills:** You are not entirely accurate on that, sir.

**The Chairman:** I would like to nail this point one way or another. The committee recommended that the superintendent of institutions, Statistics Canada and the Bank of Canada should develop a format.

I clearly understand one way or another—I think Mr. Mills was close—that if those three institutions were to make a determination that the information would be appropriate, then I presume the Bank of Montreal would see fit—notwithstanding the fact they have explanations as to why they don't think it's necessary, but if this recommendation were implemented, you would go along with it. Is that correct, Mr. Rogers?

## [Translation]

**M. Mills:** Le pourriez-vous?

**M. Rogers:** Monsieur Mills, on peut tout faire.

**M. Mills:** D'accord.

**M. Rogers:** La question est de savoir si ce serait vraiment utile. Est-ce que cela nous donnerait quelque chose qui nous permettrait de participer activement et d'améliorer notre position sur ce marché? À mon avis, ce n'est pas nécessaire. C'est l'opinion de la Banque de Montréal, c'est la réponse à votre question.

**M. Mills:** Permettez-moi de faire un commentaire à ce sujet. Afin que vous compreniez un peu mieux notre position, monsieur Rogers, un de nos objectifs, en tant que députés, est de trouver du travail aux chômeurs.

Il y a un point sur lequel nous sommes tous d'accord, tous partis confondus, le secteur de la petite entreprise est celui qui offre les meilleures perspectives de création d'emplois. Nous pensons qu'identifier les secteurs dans le domaine de la petite entreprise qui sont porteurs d'emplois, voire le plus porteur d'emplois, est une donnée importante pour ceux qui veulent trouver du travail aux Canadiens. Dans notre rôle de conseiller du gouvernement, c'est une statistique importante.

Elle ne vous est peut-être pas utile en tant que telle, ou utile à l'industrie bancaire, mais nous croyons, voulant aider de manière constructive certains secteurs qui ont peut-être besoin d'un petit coup de pouce, que ce sont des données importantes pour nous.

**M. Rogers:** Monsieur le président, monsieur Mills, nous partageons le même objectif. Nous pensons aider à l'atteindre par notre présence active sur le marché des PME en offrant le financement qui permet aux compagnies de démarrer, de s'agrandir et, naturellement, de créer des emplois.

J'aimerais ajouter un dernier point. Je crois savoir que le gouvernement—votre gouvernement, monsieur—estime également que la collecte de données au niveau de détail indiqué dans cette deuxième recommandation ne donnera peut-être pas tous les résultats espérés et pourra s'avérer onéreuse. Il est possible qu'en fin de compte cela ne donne pas les résultats escomptés. J'oriente donc mes efforts en conséquence... C'est ce que j'ai cru comprendre.

**M. Mills:** Ce n'est pas tout à fait exact, monsieur.

**Le président:** J'aimerais mettre un point final à cette discussion. Le comité a recommandé que le surintendant des institutions financières, Statistique Canada et la Banque du Canada mettent au point un système.

Je crois—et M. Mills aussi, à sa manière—que si ces trois institutions décrétaient que ces renseignements sont indispensables, je suppose que la Banque de Montréal conviendrait... nonobstant le fait qu'à son avis ce genre de statistiques ne lui est pas vraiment nécessaire, mais si cette recommandation était adoptée, vous la respecteriez, n'est-ce pas, monsieur Rogers?

• 0940

**Mr. Rogers:** Mr. Chairman, it's our intent to work as closely as possible in coming to a solution everybody would be satisfied with.

**M. Rogers:** Monsieur le président, notre intention est de faire tout notre possible pour parvenir à une solution satisfaisante pour tout le monde.

## [Texte]

**The Chairman:** But yes or no, you would comply with the recommendation?

**Mr. Rogers:** Without having the details of the final recommendation, I can tell you it would be our intent to comply and to work with the bodies you've just mentioned, to ensure we were all comfortable with the data—

**The Chairman:** Okay. You've given us explanations as to why it might not be appropriate, but I just want to get you on record, one way or another, yes or no.

**Mr. Rogers:** Yes, we would be supportive.

**The Chairman:** Okay. Thank you.

Mr. Schmidt.

**Mr. Schmidt:** Thank you, Mr. Chairman. I would like to refer to some of the other elements in your information—the charts you provided for us—and I'd like to ask you to help me understand exactly what this chart means.

There are two charts here that look very similar, and one is for loans less than \$500,000, the other one is less than a million. From October 1990 to October 1994, you start with a zero percentage and show I guess about a 60% increase by 1994, and the left-hand margin suggests this is accumulative growth. Could you explain just exactly what this means? Are these additive percentages from the year 1990 at zero, and then each year there is an increase, so that in fact your greatest increase was in the years 1993–94, in terms of the percentage increase from the year before? Is that a correct interpretation?

**Mr. Rogers:** Yes, it is. This is cumulative growth. Using a benchmark in 1990, we've grown some 64%. Annualized, it's 12.5% growth, average. So your understanding is correct.

**Mr. Schmidt:** Okay. Now does that mean, then, the base is the base that existed in 1990, or is it the base that existed in 1993, to determine the growth between 1993 and 1994?

**Mr. Rogers:** Between 1993 and 1994, the base would be 1993.

**Mr. Schmidt:** Okay. So it's the accumulation of percentages. It's not an accumulation of the base, or keeping a base static and then simply adding the—That's very significant, because I was just wondering how you were going to maintain this 12.5% growth rate, because that's a phenomenal growth rate if you do this on a compounding-interest basis, which is in effect what you've told me you're doing.

How does this compare with the increase in commercial lending of loans larger than a million dollars?

**Mr. Rogers:** If we use the same time period with base 1990, the growth that has taken place in the small-and medium-sized market is some 64%. The growth that's taken place in the larger sector is some 24%, during that same period of time at Bank of Montreal.

**Mr. Schmidt:** Are you suggesting then in fact your experience is that on an increased basis, year to year, beginning in 1990, the emphasis has been in small-business lending rather than commercial lending?

## [Traduction]

**Le président:** Mais oui ou non, vous conformeriez-vous à cette recommandation?

**M. Rogers:** Sans connaître les détails de la recommandation finale, je peux vous dire que notre intention serait de nous conformer aux règles et de travailler en collaboration avec les instances que vous venez de mentionner afin que ces statistiques satisfassent...

**Le président:** Vous nous avez expliqué les raisons pour lesquelles elles ne pourraient pas vous être utiles, mais je voudrais, une bonne fois pour toutes, que vous me répondiez par oui ou par non.

**M. Rogers:** Oui, nous nous y conformerions.

**Le président:** Très bien. Merci.

Monsieur Schmidt.

**M. Schmidt:** Merci, monsieur le président. J'aimerais que vous m'aidez à comprendre exactement ce que signifient les tableaux que vous nous avez communiqués.

Vous avez là deux tableaux qui semblent être très analogues, l'un qui correspond aux prêts de moins de 500 000\$ et l'autre aux prêts de moins d'un million de dollars. Vous partez de 0 p. 100 en octobre 1990 et en octobre 1994 vous atteignez environ 60 p. 100. Dans la marge à gauche, vous dites que cela correspond à la croissance cumulée. Pourriez-vous nous expliquer exactement ce que cela veut dire? Est-ce que cela correspond à la croissance du pourcentage en partant de zéro en 1990 et comme vous indiquez l'augmentation chaque année, nous pouvons voir que la plus grosse croissance a eu lieu entre 1993 et 1994? Est-ce que je me trompe?

**M. Rogers:** Non, pas du tout. C'est la croissance cumulée. À partir d'une base zéro en 1990, notre croissance a été de près de 64 p. 100. Sur une base annuelle, cela fait une moyenne de croissance de 12,5 p. 100. Vous ne vous trompez pas.

**M. Schmidt:** Très bien. Cela veut-il dire que pour calculer la croissance entre 1993 et 1994, vous vous êtes fondés sur la base de 1990 ou sur la base de 1993?

**M. Rogers:** Pour le calcul de la croissance entre 1993 et 1994, la base est celle de 1993.

**M. Schmidt:** Très bien. Vous avez donc cumulé les pourcentages. Vous n'avez pas cumulé les bases, vous n'avez pas simplement conservé une base statique à laquelle vous avez simplement ajouté... C'est très important parce que je me demandais comment vous alliez réussir à maintenir ce taux de croissance de 12,5 p. 100 parce que c'est un taux de croissance phénoménal si on le calcule sur la base d'un intérêt composé et c'est justement sur cette base que vous venez de me dire que vous l'avez calculé.

Comment cela se compare-t-il avec la croissance des prêts commerciaux de plus d'un million de dollars?

**M. Rogers:** Calculée sur la même base de 1990, la croissance sur le marché des petites et moyennes entreprises est d'environ 64 p. 100. La croissance sur le marché des plus grosses entreprises pendant la même période a été d'environ 24 p. 100.

**M. Schmidt:** Voulez-vous dire que sur une base croissante, à partir de 1990, la Banque de Montréal a prêté proportionnellement plus aux petites et moyennes entreprises qu'aux grosses entreprises?

[Text]

[Translation]

**Mr. Rogers:** I'm not implying that. I'm not suggesting that. What I am saying is in 1990 Bank of Montreal decided the SME market was a priority market and we should focus more attention on indeed how we tackle that market. As a consequence, we restructured, we introduced community banking. We have more of the continuous learning, the four elements I was talking about, setting targets in trying to indeed provide assistance in those sectors that were not being provided same.

At the same time, my colleagues in the other part of the bank are attempting to grow the business in the large sector, but the dynamics of Canada are such that we are an SME country. I mean, 95%—plus of the companies that do business within Canada fall within the definition of SME, so it's only logical we would pursue it, but we will pursue every opportunity out there that is available to us as a bank. It's our belief the market tells you what you can indeed go out and access; you don't make the market. So we aren't limited by capital and we're structured in such a way we want to aggressively grow. But the SME market is a priority market, no question about it.

**M. Rogers:** Ce n'est pas ce que je dis. Ce n'est pas ce que je suggère. Je dis qu'en 1990 la Banque de Montréal a décidé de donner la priorité aux PME et d'y consacrer une plus grande partie de ses ressources qu'auparavant. En conséquence, nous nous sommes restructurés et nous avons introduit le concept de services régionaux. Nous poursuivons notre période d'apprentissage, la maîtrise des quatre éléments dont j'ai parlé, les initiatives nécessaires pour offrir à ces secteurs les services que jusqu'à présent nous ne leur offrions pas.

En même temps, mes collègues dans l'autre département de la banque essaient de développer le secteur des grosses entreprises, mais la dynamique d'un pays comme le Canada est une dynamique fondée sur les PME. J'entends par là que plus de 95 p. 100 des entreprises canadiennes sont par définition des PME et il est donc logique que ce marché nous intéresse mais, en tant que banque, tous les marchés nous intéressent. C'est le marché qui nous dicte nos initiatives et non pas le contraire. Nous n'avons pas de problème de capitaux et notre structure nous permet d'être présents partout. Il reste qu'il est incontestable que le marché des PME est un marché prioritaire.

• 0945

**Mr. Schmidt:** The other question I would like to pursue somewhat is the distinction between community banking and SME banking. There seems to be some kind of a distinction there. Are you making some kind of a distinction here?

**Mr. Rogers:** No, I'm not. In the late 1980s we did a thorough review of what this country consisted of. We went out and did a lot of research. We asked both SME customers and SME companies that weren't our customers, as well as retail customers, how they felt they could best be served. The answer we got was that the best way to serve that market is on a community banking basis. So we have our resources together on a community basis whereby we serve the needs of both the individual customer and the small-and medium-sized customer within a community framework.

The same people who own and run and work in SME enterprises also live in the communities in which we're doing business. They like the opportunity to be able to access any of their financial needs, whether it be for investment or for loans and the like, through a centralized point. We're trying to provide that service through community banking.

Perhaps I could ask my colleague Mr. Hudon to comment, because he indeed runs one of those communities for us.

**Mr. Maurice Hudon (Vice-President, Community Banking, and Manager, Kirkland Branch, Bank of Montreal):** It would be my pleasure.

As a community manager, I'm responsible for the personal and the commercial business of the west island of Montreal. It is the objective of all of us who work in the west island of Montreal to meet the needs of the small-and medium-sized businesses that operate there.

**M. Schmidt:** J'aimerais revenir sur la distinction que vous faites entre les services bancaires à la collectivité et ceux qui sont offerts aux PME. Il semble bien que vous faites une sorte de distinction. Y en a-t-il une?

**M. Rogers:** Non. À la fin des années 80, nous avons établi un bilan général détaillé du pays. Nous avons posé toutes sortes de questions et avons fait quantité de recherches. Nous avons demandé à la fois aux PME clientes, qu'elles fussent les nôtres ou pas, ainsi qu'aux détaillants clients, ce qu'ils aimeraient que nous fassions pour mieux les servir. Ils nous ont répondu que la meilleure solution c'était les services bancaires à la collectivité. Nous avons donc regroupé tous nos services sur ce modèle pour répondre aux besoins des particuliers aussi bien que des petites et moyennes entreprises, dans un cadre communautaire.

Les dirigeants propriétaires, les directeurs et les employés de ces petites et moyennes entreprises vivent aussi dans les localités que nous desservons. Pouvoir solutionner tous leurs besoins financiers, qu'il s'agisse d'investissement, d'emprunt ou qui sais-je, au même endroit, leur plaît énormément. C'est ce que nous essayons de leur offrir par le biais de ces services bancaires à la collectivité.

Je pourrais peut-être demander à mon collègue, M. Hudon, de vous en parler puisqu'il dirige une de ces succursales.

**M. Maurice Hudon (vice-président et directeur, succursale Kirkland, Banque de Montréal):** Avec grand plaisir.

En tant que directeur des services bancaires à la collectivité; je suis chargé des transactions personnelles et commerciales du West Island de Montréal. L'objectif de tous ceux qui travaillent dans le West Island de Montréal est de répondre aux besoins des petites et moyennes entreprises de cette région.

## [Texte]

In fact, as Mr. Rogers indicated, our own growth targets are established annually, and I can tell you that they are very aggressive. This past couple of years since I've been in the west island, we've had some tremendous success in managing to help a greater number of small-and medium-sized businesses. I can tell you that the expectation for 1995 is that we will exceed the experience we've had over the last two years.

**Mr. Schmidt:** The difficulty I have is how you define "community" now. It seems to me there are a variety of communities. There are some communities, depending on how you define them, that would be essentially mega-business or a very large business that would have required loans well in excess of \$1 million. There are other communities that are probably as a single business that would require a loan of \$1 million.

If you're going to go community-banking-wise and you compare one community with another community, it seems to me that what you're comparing are small businesses versus large businesses. Yet you told me a minute ago that you make no distinction between SMEs and community banking. I'm not sure I understand this.

**Mr. Rogers:** Allow me to try to explain. We have done it geographically. We've gone across the country and done research as to what people thought was a community on a geographic basis. Then we have established a community, and indeed, based on what that community consists of, its make-up relative to its needs, whether they be small-and medium-sized business, large business, extensive residential business, or whatever the case may be, we have staffed the community accordingly, and we put our senior people in there. Our senior people are responsible for meeting the needs of our retail customers, as well as those of our small-and medium-sized enterprise customers. We deploy the resources that have been trained to be able to meet the needs based on our survey of what those needs are within each individual community.

A community that Maurice leads in the west island of Montreal is different from a community we have in Moncton, New Brunswick, for example, or in the Kelowna area.

We've done individual assessments of the markets to determine what these consist of, and then we staff our communities with people who have the ability to meet those needs on an ongoing basis.

Does that provide a little bit of clarification?

**Mr. Schmidt:** It does in a way. I'm becoming increasingly confused, though, because on the one hand your response to the request for information, it seems to me, was somewhat that you would require the government to say to you, "If you demand it, we'll give it to you". Yet it seems to me that, by this definition or this explanation we've got now, a lot of that information is already available to you, and that indeed you could provide that information with relatively little additional expense.

If you're going to make the kinds of decisions, the kind of market analysis, and the identification of the kinds of businesses you've just talked about, then it seems to me that the kinds of requests for information that are in recommendation 2 must be part of your decision-making package.

## [Traduction]

En fait, comme M. Rogers l'a indiqué, nos cibles de croissance sont fixées chaque année et je peux vous dire qu'elles sont très exigeantes. Depuis deux ans que je m'occupe de West Island, nous avons largement réussi à aider un grand nombre de petites et moyennes entreprises. Nous comptons bien en 1995 battre le record des deux dernières années.

**M. Schmidt:** C'est votre définition de «collectivité» qui me pose un problème. Il me semble qu'il y en a de toutes sortes. On en trouve, dépendant de la définition que vous en donnez, qui constituent une très grosse entreprise nécessitant des prêts supérieurs à un million de dollars. Il y en a d'autres qui peuvent correspondre à une seule entreprise ayant besoin d'un prêt d'un million de dollars.

Si vous axez vos services sur les collectivités et que vous comparez celles-ci entre elles, il me semble que vous comparez du même coup des petites et de grosses entreprises. Pourtant, vous m'avez dit il y a une minute que vous ne faisiez aucune distinction entre vos services aux PME et les services bancaires à la collectivité. Je ne suis pas certain d'avoir bien compris cela.

**M. Rogers:** Je vais essayer de vous expliquer. Nous avons procédé géographiquement. Nous avons fait une enquête à l'échelle du pays sur l'idée que les gens se faisaient de la base géographique d'une collectivité. Nous avons ensuite déterminé en quoi consiste une collectivité et, en fonction de sa composition, nous avons établi ses besoins, qu'il s'agisse de petites, moyennes ou grosses entreprises, d'entreprises immobilières résidentielles etc. Nous avons alors composé notre personnel en conséquence et l'avons placé sous la direction de gérants expérimentés. Ils sont là pour répondre aux besoins des commerces de détail clients et à ceux des petites et moyennes entreprises. Nous déployons des ressources humaines qui ont été formées pour répondre aux besoins révélés par notre enquête dans chacune de ces collectivités.

Celle de West Island dont Maurice est chargé diffère d'une autre à Moncton, au Nouveau-Brunswick, par exemple, ou dans la région de Kelowna.

Nous avons fait des évaluations individuelles des marchés pour déterminer leur composition et nous affectons aux succursales locales le personnel le plus apte à répondre de façon continue à ces besoins.

Est-ce que cela vous explique un petit peu mieux la situation?

**M. Schmidt:** D'une certaine manière. Ma confusion augmente quand même parce que d'une part, en réponse à la demande d'information, vous semblez attendre que le gouvernement dise—qu'il vous fournira les données nécessaires si vous les lui demandez. En revanche, il me semble d'après les explications ou la définition que vous venez de nous donner, que vous disposez déjà d'un tas de renseignements et que vous pourriez les communiquer sans qu'il vous en coûte beaucoup plus cher.

Si vous êtes prêts à prendre ce genre de décisions, d'effectuer cette sorte d'analyse de marché, et d'inventorier le genre d'entreprises dont vous venez en parler, il me semble alors que les demandes d'information dont fait état votre deuxième recommandation doivent déjà faire partie des éléments d'ensemble de vos prises de décision.

## [Text]

**The Chairman:** A short reply, because we're out of time.

**Mr. Rogers:** We have that on a community basis. We do not collect it on a macro, bank-wide basis along the lines outlined in recommendation 2. We do have some data, and I have tried to share some of that data with you.

• 0950

**Mr. Schmidt:** On a Canada-wide basis, is it this community over here relative to this community here?

**Mr. Rogers:** Each community is evaluated based on the physical make-up of that community, so it's looked at as a one—

**The Chairman:** Thank you, Mr. Schmidt and Mr. Rogers.

We are now moving to shorter questions, and each member is going to be given an opportunity as you are recognized by the chair.

Mr. Mitchell, please, you're next.

**Mr. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** Thank you very much, Mr. Chairman.

Thank you, Mr. Rogers. I have a couple of quick questions for you.

Part of the discussion that will go on will be about that word "benchmark". We haven't heard that yet this morning, so I am going to use it. I know you probably don't like to hear it.

I want to ask you about a specific measurement. I go back to your testimony of last April 28. In reply to Mr. Schmidt you indicated you wanted to see your small business loan portfolio grow over the next year by 16%, which is a very aggressive target. You indicated, I think, that you grew by 8% over the last year. There's a very specific target you set, and you have given us a result. As a benchmark, I am curious as to why you only did half as well in small business lending than you expected to do last year, considering the economy has been growing in the past year.

**Mr. Rogers:** You and I have asked the same question, sir. I can assure you that we set very aggressive targets. We not only do it community by community; we do it account manager by account manager, relative to growing their individual portfolios and serving the SMEs. The fact of the matter is that during the 11-month period in question, we grew by some 8.2% and did not meet the targets we had established for ourselves.

So what we do is sit down and reflect on our performance and attempt to determine whether it's because we weren't aggressive enough or whether we misread what we believed was out there as opportunity, and then we evaluate our performance. We evaluate the performance of each of the individuals within those communities as well as the community as a whole and then the group, which rolls up to my level, in total. We then determine targets for the coming year, and we go out there and attempt to meet those. So it's a planning process. It's not a perfect science.

What I've tried to depict here is that our record indicates we are consistently going out there and acquiring additional business. We're continuing to grow, and we are growing beyond the average number that indeed the market itself is growing.

## [Translation]

**Le président:** Une toute petite réponse, car le temps file.

**M. Rogers:** Nous avons ces renseignements sur une base locale. Nous ne les avons colligés pas à l'échelle nationale ou à celle de la banque tout entière, comme il est dit dans la recommandation n° 2. Nous avons bien quelques données. J'ai essayé de vous en fournir une partie.

•

**M. Schmidt:** Pour l'ensemble du Canada, s'agit-il d'une localité par rapport à une autre.

**M. Rogers:** Chaque localité est évaluée selon sa composition, de sorte qu'elle est considérée comme étant une...

**Le président:** Merci, monsieur Schmidt et monsieur Rogers.

Nous passons maintenant aux questions plus courtes. Les députés prendront la parole à tour de rôle.

Monsieur Mitchell, s'il vous plaît.

**M. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci, monsieur Rogers. J'ai deux brèves questions à vous poser.

Nous discuterons sûrement, entre autres, des «points de repère». Nous n'avons pas encore entendu ce terme ce matin; je vais donc l'utiliser. Je suppose que vous n'aimez pas beaucoup l'entendre.

J'aimerais savoir ce que vous pensez d'une mesure bien particulière. Je reviens à votre témoignage du 28 avril. En réponse à M. Schmidt, vous avez dit souhaiter une augmentation de 16 p. 100 de votre portefeuille de prêts aux petites entreprises pour l'année suivante, un objectif très ambitieux. Vous avez indiqué que ce portefeuille a augmenté de 8 p. 100 au cours de l'année. Vous nous avez fait part d'un objectif bien précis et vous nous en avez montré le résultat. En fait de repère, je suis curieux de savoir pourquoi vous n'avez réussi qu'à moitié au cours de l'année écoulée, une année de croissance dans le domaine des prêts aux petites entreprises.

**M. Rogers:** Vous et moi avons posé la même question, monsieur je peux vous assurer que nous nous étions fixé des objectifs très ambitieux. Nous ne le faisons non seulement par localité mais également par directeur des comptes relativement à la croissance de leur portefeuille et des services qu'ils offrent aux PME. Il reste que même si nous avons enregistré une augmentation de 8,2 p. 100 au cours de cette période de 11 mois, nous n'avons pas atteint nos objectifs.

Nous prenons donc le temps d'examiner notre rendement et voir si nous avons manqué de dynamisme ou avons mal estimé les possibilités. Puis, nous évaluons le rendement de chaque membre de ces collectivités et les collectivités elles-mêmes, puis notre groupe tout entier jusqu'à mon niveau. Nous fixons ensuite les objectifs pour l'année suivante et nous nous remettons à la tâche. C'est donc un processus de planification et non une science exacte.

J'essaie de montrer que nous faisons des efforts et avons augmenté notre chiffre d'affaires. Nous continuons de croître, à un rythme supérieur à celui du marché lui-même.

## [Texte]

## [Traduction]

**Mr. Mitchell:** The difficulty, though, is that not only did you not meet your target but also you grew smaller than you did in previous years. However, I'll leave that.

I have a question about statistics. I want to ask you some very specific questions. Do you know how much has been authorized for your small business loan customers? Can you ask for that information and get it?

**Mr. Rogers:** Yes, I can ask for that information.

**Mr. Mitchell:** Can you ask how much is outstanding to those same small business customers?

**Mr. Rogers:** Yes, we can.

**Mr. Mitchell:** Can you break those small business customers down by industry code?

**Mr. Rogers:** We break them down on a sectoral basis, as I have shown you here.

**Mr. Mitchell:** Can you do it by SIC code?

**Mr. Rogers:** We have it by SIC code. I don't have it in the detailed form you're leaning towards.

**Mr. Mitchell:** But you can do it by SIC code.

**Mr. Rogers:** We have the data by SIC code. I would have to sit down and determine how we would indeed access it and bring it forward in the total sense.

**Mr. Mitchell:** Can you tell me how much of that outstanding credit is term credit and how much is operating credit?

**Mr. Rogers:** Yes, I believe we can do that.

**Mr. Mitchell:** Can you do it by regional vice-president areas in the country, as you break down your market segment?

**Mr. Rogers:** I am trying to think whether I have that data. I would definitely sit down and see if I could get it. I believe I can get it, close to what you're talking about.

**Mr. Mitchell:** If you're going to measure your regional VPs and their performance, you probably do have that data.

I have one last question. I want to talk about benchmarks. I am going to suggest to you some benchmarks, and I want to know whether as a bank you think they would be reasonable measurements.

The first is that a bank's small business portfolio should expand or contract in relation to the performance of the economy, and if it was at variance there would be an explanation for that.

**Mr. Rogers:** It's our objective as a bank to always try to exceed the growth that takes place in the economy, so we are aggressively pursuing that on an ongoing basis.

**Mr. Mitchell:** So that would be a reasonable benchmark. If you weren't expanding as fast as the economy, that would be a reasonable benchmark, a reasonable question to ask.

**Mr. Mitchell:** Le malheur est que non seulement vous n'avez pas atteint votre objectif, mais aussi que votre croissance a été moindre qu'au cours des années antérieures. Je laisse cependant ce sujet.

J'ai des questions qui ont trait aux statistiques. Elles sont très précises. Savez-vous quel est le montant des prêts consentis aux petites entreprises? Pouvez-vous obtenir cette information?

**Mr. Rogers:** Oui.

**Mr. Mitchell:** Pouvez-vous savoir quel est l'encours de crédit pour ces clients?

**Mr. Rogers:** Oui.

**Mr. Mitchell:** Pouvez-vous répartir ces petits entrepreneurs clients par type d'industrie?

**Mr. Rogers:** Nous faisons une ventilation par secteur, comme je vous l'ai montré ici.

**Mr. Mitchell:** Avez-vous les données selon le code de classification type des industries?

**Mr. Rogers:** Nous les avons selon ce code. Je n'ai cependant pas sous la main tous les détails que vous semblez chercher.

**Mr. Mitchell:** Vous pouvez cependant nous les donner selon le code de la classification type des industries.

**Mr. Rogers:** Nous établissons ces données selon le code. Il faudrait que je voie s'il y a une façon de les récupérer et de les produire sous forme de totaux.

**Mr. Mitchell:** Pouvez-vous me dire quelle part de l'encours consiste en des crédits à terme et quelle part en crédits à l'exploitation?

**Mr. Rogers:** Je pense pouvoir le faire.

**Mr. Mitchell:** Pouvez-vous nous fournir l'information par vice-président régional lorsque vous aurez ventilé votre marché?

**Mr. Rogers:** Je ne suis pas sûr d'avoir ces données-là. Il faudrait que je vérifie. Je pense obtenir une information qui se rapproche de ce que vous demandez.

**Mr. Mitchell:** Si vous allez évaluer le rendement de vos vices-présidents régionaux, vous devez certainement avoir ces données.

J'ai une dernière question au sujet des points de repère ou des outils d'évaluation. Je vais vous en mentionner quelques-uns et vous me direz si, en tant qu'institution bancaire, vous les jugez raisonnables.

Le premier a trait au portefeuille des prêts aux petites entreprises qui devrait suivre la même courbe ascendante ou descendante de l'économie, sinon la banque aurait à s'expliquer.

**Mr. Rogers:** Notre objectif en tant que banque est de dépasser le taux de croissance de l'économie. C'est le but que nous essayons énergiquement d'atteindre en tout temps.

**Mr. Mitchell:** Ce serait donc un point de repère raisonnable. Si vous ne progressez pas au même rythme que l'économie, ce qui est raisonnable, il faudrait en donner la raison.

[Text]

[Translation]

• 0955

**Mr. Rogers:** It would be a reasonable question to ask unless there were some unusual circumstances. We would be aggressively pursuing it and we do aggressively pursue it.

**Mr. Mitchell:** Would the fluctuations in the interest spread you charge to small business customers be a reasonable benchmark to take a look at?

**Mr. Rogers:** I'm not sure what you mean by the fluctuations.

**Mr. Mitchell:** If your average rate right now is prime plus 2.25% on term loans to small business and next year when you come back it's prime plus 2.5%, would that be a reasonable benchmark to try to understand why it had increased?

**Mr. Rogers:** I don't believe it's a reasonable benchmark. I believe it's something you look at on an individual basis, transaction by transaction. The risk associated with the individual transaction dictates the rates.

**Mr. Iftody (Provencher):** In terms of relationships with your customers, you spoke about having an independent firm do some research and provide you with some data on that. You made reference to the report by the Canadian Federation of Independent Business, which ranked you on top. Yet I believe around the same time the report was released, and certainly thereafter, the Canadian Federation of Independent Business said we were far too lenient with the banks with respect to our recommendations in the report. I was wondering if you could comment on that briefly.

**Mr. Rogers:** You've made a number of statements. We do an independent measurement because we believe it's important to know what our customers think of us and the service we're providing.

The CFIB report groups all banks together and measures us on a comparative basis. It gives us an indication of whether or not we are competing in a favourable way based on the measurements it has. We've been quite proud of the report over the last two years because we've come out on top.

Perhaps you could help me with your question about the specifics of what the CFIB is concerned about relative to recommendations that have been made.

**Mr. Iftody:** In your testimony to this committee you cite that report. If I understand correctly what you said in your opening comments, you take some pride in the fact you are ranked on top of the other major banks. Yet the conclusion of the report you cite, the testimony of the federation to this committee, and subsequent comments suggest you're not doing a good job. I'm confused here. How do you reconcile those two perceptions?

**Mr. Rogers:** At the Bank of Montreal, we believe we are doing a better job than we were doing previously. Improvement has been reflected as a result of these independent surveys. As I also said in my remarks, we are pleased but in no way are we satisfied. We want to continually work to improve the way our customers view us and how we serve our customers. That's a responsibility we have. I believe that's where the difference really comes up.

**M. Rogers:** La question pourrait être raisonnablement posée, mais il peut y avoir des circonstances exceptionnelles. Il reste que nous chercherions énergiquement à atteindre cet objectif, et nous le faisons.

**M. Mitchell:** Les fluctuations des marges d'intérêt que vous exigez des petites entreprises clientes constituerait-elles un point de repère raisonnable qu'on pourrait examiner?

**M. Rogers:** Je ne sais pas ce que vous entendez par fluctuations.

**M. Mitchell:** Si votre taux moyen équivaut actuellement au taux préférentiel plus 2,25 p. 100 pour les prêts aux petites entreprises et que l'an prochain il soit fixé au taux préférentiel plus 2,5 p. 100, serait-ce un point de repère raisonnable pour essayer de comprendre la raison de l'augmentation?

**M. Rogers:** Je ne pense pas que ce soit là un point de repère acceptable. Il faut examiner chaque cas et chaque transaction. C'est le risque que pose la transaction qui détermine le taux applicable.

**M. Iftody (Provencher):** En ce qui concerne les relations avec vos clients, vous avez parlé d'une entreprise indépendante qui effectuerait des recherches et vous fournirait des données à ce sujet. Vous avez également mentionné le rapport de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante qui vous classait au premier rang. Pourtant, lorsqu'elle a publié son rapport, ou un peu plus tard, la Fédération en question déclarait que nous avions été, dans nos recommandations, beaucoup trop indulgents à l'endroit des banques. Je me demande si vous voulez en parler brièvement.

**M. Rogers:** Vous avez dit un certain nombre de choses. Nous procéderons à une évaluation indépendante parce que nous jugeons important de savoir ce que nos clients pensent de nous et des services que nous leur offrons.

La FCEI groupe toutes les banques et les compare. Cela nous indique si nous sommes vraiment concurrentiels d'après les données recueillies par la Fédération. Les deux derniers rapports nous ont remplis de fierté parce que nous avons été classés au premier rang.

Pour ce qui de votre question au sujet des critiques de la FCEI concernant certaines recommandations qu'on a faites, vous pourriez peut-être m'aider à vous répondre.

**M. Iftody:** Vous avez mentionné ce rapport dans votre témoignage. Si je vous ai bien compris, vous avez dit plus tôt que vous étiez fiers d'être classés au premier rang parmi les grandes banques. Cependant, la conclusion du rapport, le témoignage de la Fédération devant le comité et des déclarations subséquentes laissent entendre que vous ne faites pas du bon travail. J'ai un peu de mal à m'y retrouver. Qu'en est-il au juste?

**M. Rogers:** À la Banque de Montréal, nous croyons que notre travail s'améliore constamment. Les améliorations ont reflété les conclusions de ces études indépendantes. Cependant, comme je l'ai dit plus tôt, nous en sommes heureux, mais pas encore satisfaits. Nous voulons améliorer encore davantage notre image aux yeux de nos clients et les services que nous leur offrons. C'est notre devoir et c'est ce qui nous distingue des autres.

## [Texte]

## [Traduction]

**Mr. Iftody:** You talked about the relationship of your community-based banks with the managers at the community level. I was really unclear about what kind of guidelines they're following. Are they being subjective, or are they following something on their screens when they punch in the numbers for a particular loan? Perhaps you could provide some numbers and data on this since you cited it. What is the percentage of loans that are appealed? You said there's a process of appeal to higher managers. What percentage of those are successful?

**Mr. Rogers:** We do not track that number so we do not have that data.

**Mr. Iftody:** But you've listed that here as one of the things you do well.

**Mr. Rogers:** They're handled within each individual community, so a community banking manager tries to deal with the issue right there on the—

**Mr. Iftody:** But as a senior manager of this corporation, how can you tell this committee this is one of the flagships of your success but you can't tell me whether you have any numbers at all as to whether even this issue is working well in your bank? Doesn't that cause you a little bit of concern?

• 1000

**Mr. Rogers:** What I said was we have mechanisms in place to deal with people who feel they want to get a further hearing, and we elevate it. We deal with those issues. For anything that is not satisfactorily dealt with, the option is there for our customer to elevate it further up to my office, being the office of the vice-chair.

I can tell you at my level I do not receive many. I would be more than pleased to go back to determine off-line what that number is, but I personally deal with the ones that come to me. I think it's important for this committee to know I do not always agree with the decisions taken by our people in the field, because I believe there are other factors that have to be brought to bear. That's why we have the mechanism in place—so that indeed our customers have that option.

What I was stating in my remarks is I am very proud that we indeed have a mechanism whereby our customers can feel comfortable with elevating anything they don't believe is properly being dealt with to the next level, all the way up internally to my office.

**The Chairman:** Thank you.

Mr. Rocheleau. I remind you we're into shorter questions.

**M. Rocheleau:** Je voudrais premièrement faire une remarque concernant la recommandation numéro 2, dont on a parlé tantôt.

Pour vous donner un exemple, ici on a une donnée qui vient de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, qui a fait un sondage et qui dit qu'une femme entrepreneure a en moyenne 24 p. 100 plus de risque de se faire refuser sa demande de financement qu'un homme entrepreneur.

**M. Iftody:** Vous avez parlé des relations de vos services bancaires à la collectivité avec les directeurs locaux. Je n'ai pas très bien compris sur quelles directives ils orientent leur action. Sont-elles subjectives ou prennent-elles la forme d'indications à l'écran lorsqu'ils tapent les données relatives à un prêt? Vous pourriez peut-être nous donner plus de détails à ce sujet puisque vous avez mentionné la chose. Quel est le pourcentage des prêts qui font l'objet d'appel? Vous avez dit qu'il était possible d'en appeler à des directeurs de plus haut rang. Combien y en a-t-il qui font l'objet d'une décision favorable?

**Mr. Rogers:** Nous ne recueillons pas ces données.

**Mr. Iftody:** Vous dites cependant que c'est une des choses que vous faites bien.

**Mr. Rogers:** Les demandes sont examinées localement. Le directeur de la succursale essaie de régler le problème sur place...

**Mr. Iftody:** Mais en tant que membre de la haute direction de la banque, comment pouvez-vous dire au comité que c'est un de vos plus beaux fleurons alors que vous n'avez aucune donnée qui le prouve? Cela ne vous inquiète-t-il pas un peu?

**Mr. Rogers:** J'ai simplement dit qu'il y avait des mécanismes permettant aux intéressés de s'adresser à l'échelon supérieur s'ils le désiraient. Nous réglons ces problèmes. Si des clients estiment ne pas avoir reçu satisfaction, ils peuvent toujours en appeler à l'échelon supérieur et jusqu'à mon bureau qui est celui du vice-président.

Je peux vous dire que je ne reçois pas beaucoup de demandes à mon niveau. Je serais curieux d'aller personnellement déterminer le nombre de celles qui sont présentées, mais je m'occupe simplement des cas qui me sont soumis. Le comité doit savoir que je ne suis pas toujours d'accord sur les décisions qui ont été prises sur le terrain, parce que d'autres facteurs peuvent intervenir dont il faut tenir compte. C'est pourquoi, il y a des mécanismes et les clients ont donc une option dont ils peuvent se prévaloir.

Je disais donc dans mes observations que je suis très fier du fait que nos clients peuvent s'adresser à un échelon supérieur lorsqu'ils sont insatisfaits, jusqu'à mon niveau, au besoin.

**Le président:** Merci.

Monsieur Rocheleau. Je vous rappelle que nous sommes au stade des questions brèves.

**M. Rocheleau:** I would like first to make a point on recommendation number 2, which was mentioned earlier.

The example I have here refers to some data from the Canadian Federation of Independent Business whose survey showed that a female entrepreneur has on average 24% more chance of having her application for a loan refused than her male counterpart.

## [Text]

On a ici une donnée importante qui nous vient d'un sondage qui a sans doute été bien fait, mais qui n'est pas exhaustif. On n'a pas de données complètes de ce groupe de pression. Si on avait les données qui sont prévues à la recommandation numéro 2, on aurait des données précises et impartiales. C'est là un bel exemple de l'utilité que pourraient avoir ces données.

Ma question porte sur la Loi sur les prêts aux petites entreprises. Vous dites que depuis 1993, votre banque a accordé pour 825 millions de dollars en nouveaux prêts sous l'égide de cette loi. Il y a eu un débat au sein du Comité sur l'administration de cette loi et, en toute objectivité, certains considèrent que la très grande majorité de ces prêts auraient été effectués même si la loi n'avait pas existé.

J'aimerais que vous me disiez le plus objectivement possible, parce que je suis conscient que vous êtes juge et partie, si cette prétention voulant que la très grande majorité de ces prêts auraient été accordés quand même par votre banque même si la loi n'avait pas existé est fondée. Dites-le moi en toute objectivité.

**Mr. Rogers:** Mr. Rocheleau, I cannot speak on behalf of the industry; I can only speak on behalf of the Bank of Montreal. We are very confident that we are adhering to the intent associated with SBLA.

We have been growing our book in a collective sense relative to SMEs, and SBLA has been part of it. As shown in one of the charts I passed out, our SBLA is some 8.4% of our total SME portfolio. It is a significant but not overly large percentage associated with the total amount.

It is my view and our people are working on the basis that if they can indeed provide the assistance through conventional bank lending, they do so, and if indeed there is a way they can provide conventional bank financing and there's an opportunity to increase the amount of credit through SBLA as another vehicle, they also look at that as an option.

**The Chairman:** Thank you.

Ms Bethel.

**Ms Bethel (Edmonton East):** Mr. Rogers, I'd like to pursue the diversity issue a little bit here.

I know you must be aware of the recent CFIB report, *Double Standard: Financing Problems Faced by Women Business Owners*. It says it's 20% more likely that a woman business owner will have her request for financing refused than it is for a male counterpart. You're probably familiar with the Stats Canada report that suggested 18% of businesses owned by men had been refused financing, compared to 24% of those owned by women.

Of course this is probably going to be hotly contested, and I don't think it's of value for us to contest it, but whether or not women face systemic discrimination in their relationships with banks or whether their different treatment is a result of the sector they are in shouldn't really matter, because they are facing real or perceived client service problems.

So my question to you is what is your bank doing about this?

## [Translation]

It's an important piece of information obtained from a survey that was probably well done, albeit incomplete. We don't have all the data from this pressure group. If we had all the information that should be provided under recommendation number 2 we would obtain precise and impartial data. This is a good example of the usefulness of such information.

My question has to do with the Small Businesses Loans Act. You stated that since 1993, your bank has extended 825 million dollars of new loans under the act. There was a debate in the committee on the implementation of the act and in all objectivity, some people think that the vast majority of these loans would have been made whether the act existed or not.

I would like to know your objective opinion as well, even though you may be both judge and party in the case, regarding the possibility that almost all those loans would have been made anyway by your bank whether the act existed or not. Tell me whether this is correct or not.

**M. Rogers:** Je ne peux pas parler au nom de l'industrie, monsieur Rocheleau, mais seulement au nom de la Banque de Montréal. Nous croyons en ce qui nous concerne respecter l'objet de la Loi sur les prêts aux petites entreprises.

Nous avons augmenté nos totaux en ce qui concerne les PME en partie grâce à la Loi en question. Comme le montre un tableau que j'ai fait distribuer, nos prêts en vertu de la Loi sur les prêts aux petites entreprises représentent 8,4 p. 100 de nos prêts totaux aux PME. C'est bien, mais ce n'est pas un pourcentage terriblement élevé par rapport au total.

Nos gens et moi-même partons du principe que si l'on peut accorder des prêts conventionnels, on le fera quitte même à augmenter le crédit grâce à la Loi sur les prêts aux petites entreprises qui sert d'outil à cette fin.

**Le président:** Merci.

Madame Bethel.

**Mme Bethel (Edmonton-Est):** J'aimerais examiner la question de la diversité avec vous, monsieur Rogers.

Vous devez connaître le récent rapport de la FCEI intitulé *Double Standard: Financing Problems Faced by Women Business Owners*. Il indique que les femmes propriétaires d'entreprise ont 20 p. 100 plus de risque de se faire refuser des prêts que leurs homologues masculins. Vous connaissez sans doute également le rapport de Statistique Canada qui montre que 18 p. 100 des entreprises détenues par des hommes se sont vues refuser des prêts, comparativement à 24 p. 100 des entreprises détenues par des femmes.

Que le fait soit discutable, ou non, peu nous importe, mais que les femmes soient confrontées à une discrimination systémique dans leurs rapports avec les banques ou qu'elles soient traitées différemment du seul fait qu'elles occupent certains secteurs importe peu en fait, car elles connaissent ou perçoivent des difficultés avec les services à la clientèle.

Je veux savoir ce que votre banque fait pour corriger cette situation.

[Texte]

[Traduction]

• 1005

**Mr. Rogers:** Ms Bethel, first, two other independent studies have been conducted, one by Catherine Swift and others in—

**Ms Bethel:** My questions need to be short, and we don't want to get into a debate on "my study says, your study says", and so on. What is your bank doing about this real or perceived issue?

**Mr. Rogers:** The Bank of Montreal believes it is not an issue. We believe it would be counter to our objective of growing the business within the SME market not to be neutral relative to any opportunity that is presented to us—whether it be gender or any other factor. Indeed, 48% of our front-line managers are women. They truly understand how to evaluate a loan proposition, whether it be from a man or from a woman.

**Ms Bethel:** Have you done any research? I see in your presentation you've said you hire independent research firms to survey small—and medium-sized enterprises and give ongoing reports. Have you done an independent survey to check for yourself, since there seems to be conflicting—

**Mr. Rogers:** We do research relative to customer service, which includes dealing with all customers.

**Ms Bethel:** No, my question is whether you have done any independent research that evaluates either the real or perceived satisfaction of your women customers.

**Mr. Rogers:** We have not done anything uniquely. We are looking at our customers as customers, whether they be male or female.

**Ms Bethel:** Thank you.

The other question. Do you take any statistics, by gender, by region, or by sector, on the ratio of successful loan applications to unsuccessful ones, interest rate average, loan losses? Do you do any statistics?

**Mr. Rogers:** You've raised a variety of points there. On the first one, no, we do not do something specific relative to turn-downs on sectors and the like. As far as interest rates are concerned, we do look at our overall book and see what the average rates are. We also can go down into communities and see how the communities are doing relative to their portfolios.

**Ms Bethel:** Not by gender and not by sector.

**Mr. Rogers:** No.

**Ms Bethel:** Then how can you be so sure, Mr. Rogers, your women clients are satisfied with your services?

**Mr. Rogers:** Because we are growing our book, and the only way we could grow our book to the extent we have is if indeed we were providing opportunity, lending to women and men equally. We could not be as successful as we've been otherwise. We have community plans that evaluate what is in those communities. If indeed there are opportunities there, we do not look at gender as an issue. We look at the business opportunity and go out and aggressively pursue it.

**M. Rogers:** Madame Bethel, deux autres études indépendantes ont été effectuées, l'une par Catherine Swift et l'autre...

**Mme Bethel:** Mes questions doivent être brèves et nous ne voulons pas nous engager dans un débat sur ce que dit telle étude ou telle autre. Que fait votre banque pour corriger ce problème réel ou perçu?

**M. Rogers:** La Banque de Montréal ne croit pas que ce soit un problème. Nous estimons qu'il serait contraire à l'objectif d'accroître notre chiffre d'affaires avec les PME de ne pas adopter une attitude neutre à l'égard des demandes qui nous sont présentées... qu'il s'agisse du sexe de la personne intéressée ou d'un autre élément quelconque. De fait, 48 p. 100 de nos directeurs de première ligne sont des femmes. Ces fonctionnaires savent très bien comment évaluer les demandes de prêts qu'elles soient présentées par un homme ou une femme.

**Mme Bethel:** Avez-vous effectué une enquête? Vous dites, dans votre mémoire, que vous avez recours à des entreprises indépendantes pour sonder les petites et moyennes entreprises et que vous faites régulièrement rapport. Avez-vous essayé par une étude indépendante, de vérifier vous-mêmes où en sont les choses, parce que les avis semblent diverger...

**M. Rogers:** Nous effectuons des sondages qui portent sur nos services à tous les clients.

**Mme Bethel:** Non. Je parle d'une étude indépendante qui vous aurait permis de vérifier le taux de satisfaction réelle ou perçue de vos clientes.

**M. Rogers:** Nous n'avons pas fait d'études séparées. Nous considérons que nos clients sont des clients, qu'ils soient hommes ou femmes.

**Mme Bethel:** Merci.

Voici l'autre question. Recueillez-vous des statistiques par sexe, par région, par secteur relativement aux demandes de prêts acceptées et refusées, des taux d'intérêt moyens, des pertes sur prêts? Avez-vous des chiffres?

**M. Rogers:** Vous soulevez plusieurs points. En ce qui concerne le premier, non, nous ne recueillons pas de statistiques précises sur les refus de prêts par secteur etc.. Pour ce qui est des taux d'intérêt, à partir de notre registre global, nous pouvons voir à quel niveau ils se situent en moyenne. Nous pouvons nous rendre dans les localités pour voir où en sont leurs portefeuilles.

**Mme Bethel:** Vous n'avez cependant pas d'informations par sexe et par secteur.

**M. Rogers:** Non.

**Mme Bethel:** Dans ce cas, monsieur Rogers, comment pouvez-vous être sûr que vos clientes sont satisfaites de vos services?

**M. Rogers:** Parce que le nombre de prêts augmente et la seule façon d'arriver à ce résultat c'est d'accorder les mêmes conditions aux hommes et aux femmes. Nous n'aurions pas réussi à ce point autrement. Nous avons des plans qui permettent d'évaluer les possibilités locales. Si des occasions s'offrent à nous, nous ne tenons pas compte du sexe des gens. Nous essayons simplement d'évaluer les possibilités et nous sautons sur l'occasion.

[Text]

[Translation]

**Ms Bethel:** The other question I would like to follow up with is that women, you say, and I am pleased to hear it—48% of your front-line people are women. But tell me a little about your community—

**Mr. Rogers:** Community banking managers?

**Ms Bethel:** Yes. For instance, your position: what percentage of those in your position are women?

**Mr. Rogers:** I don't know the percentage off the top.

**Ms Bethel:** Would it be 48%?

**Mr. Rogers:** I don't know what the number is. I'd have to go back and calculate it. I would be more than willing to provide the data to you.

**Ms Bethel:** I would like to see that breakdown, Mr. Chairman, for women in banking throughout, not just the front-line workers.

**The Chairman:** Ms Rozsa.

**Ms Marilyn Rozsa (Vice-President, Independent Business and Agriculture, Bank of Montreal):** I can add one comment. I just came out of a community banking manager position before I assumed this position. I worked in the North York area. Out of the twelve community managers in North York or in Metro Toronto, five were women.

**Ms Bethel:** Of the—

**Ms Rozsa:** Out of the twelve.

**Ms Bethel:** That's the new training program. What about—

**Ms Rozsa:** No. I came out of a community banking role. That was my previous position. I worked in the Toronto area, in North York. In the Metro Toronto area, out of the twelve community banking—what we call “flagships”, five were women.

**Ms Bethel:** Five of the twelve in Toronto were women—

**Ms Rozsa:** Right.

**Ms Bethel:** —but you don't know by region.

**The Chairman:** I think Ms Bethel has requested something and you've agreed to comply, so we'd be happy to receive it.

Mr. McClelland.

**Mr. McClelland (Edmonton Southwest):** Thank you very much.

I wonder if we could follow up on one of your earlier statements. You suggested the Small Businesses Loans Act treat the Bank of Montreal differently. Is that so the Bank of Montreal can gain a competitive advantage, or are you suggesting that all banks have a distinct arrangement for government-guaranteed loans, based on your activity?

**Mr. Rogers:** Mr. McClelland, what I was suggesting was that we have performed better than the other banks relative to loan losses under the SBLA program. We are very confident with our underwriting standards. We would be willing to take on

**Mme Bethel:** Je voudrais également savoir ceci. Je suis heureuse d'entendre que 48 p. 100 de vos directeurs de première ligne sont des femmes. Mais parlez-moi donc un peu de votre collectivité...

**M. Rogers:** Des directeurs des services bancaires à la collectivité?

**Mme Bethel:** À votre niveau, par exemple? Combien y a-t-il de femmes?

**M. Rogers:** Je ne saurais vous le dire à brûle-pourpoint.

**Mme Bethel:** Est-ce 48 p. 100?

**M. Rogers:** Je l'ignore. Il faudrait que je vérifie. Je serais très heureux de vous faire parvenir l'information plus tard.

**Mme Bethel:** J'aimerais avoir le pourcentage des femmes à tous les niveaux, monsieur le président, non pas seulement pour les directeurs de première ligne.

**Le président:** Madame Rozsa.

**Mme Marilyn Rozsa (vice-présidente, Marché de la PME et secteur agricole, Banque de Montréal):** Je peux ajouter quelque chose. J'étais justement directrice de succursale avant d'occuper mon poste actuel. J'ai travaillé dans la région de North York. Sur les 12 directeurs de succursales à North York et à Toronto, il y avait cinq femmes.

**Mme Bethel:** Il y en avait combien en tout...

**Mme Rozsa:** Douze.

**Mme Bethel:** C'est le nouveau programme de formation. Qu'en est-il...

**Mme Rozsa:** Non. Je dirigeais une succursale. C'était le poste que j'occupais. J'ai travaillé à North York et dans la région de Toronto. Dans celle-ci, sur 12 directeurs locaux... de banques importantes, il y avait cinq femmes.

**Mme Bethel:** Cinq directeurs sur douze étaient des femmes à Toronto...

**Mme Rozsa:** En effet.

**Mme Bethel:** ...mais vous n'avez pas les données par région.

**Le président:** Je crois que Mme Bethel vous a demandé une certaine information et que vous avez accepté de la lui fournir. Nous serons heureux de l'obtenir.

Mr. McClelland.

**Mr. McClelland (Edmonton-Sud-Ouest):** Merci beaucoup.

J'aimerais revenir sur une de vos déclarations antérieures. Vous avez semblé dire que la Loi sur les prêts aux petites entreprises traite la Banque de Montréal différemment. Est-ce pour avantagez la Banque de Montréal par rapport aux autres banques ou bien dites-vous, compte tenu de votre activité, que toutes les banques ont des ententes distinctes relativement aux prêts garantis par le gouvernement?

**M. Rogers:** Je disais, monsieur McClelland, que notre performance en matière de pertes sur les prêts consentis aux termes de la Loi sur les prêts aux petites entreprises a été meilleure que celle des autres banques. Nous sommes très

## [Texte]

## [Traduction]

additional risk. I would have no problem whatsoever if it applied to the total industry. I'm just stating that at the Bank of Montreal we have enough confidence in our underwriting standards that we are willing to take on the additional risk and therefore provide greater opportunity to the small business community.

**Mr. McClelland:** Thank you.

Earlier you mentioned that a 1:10 ratio between loans and revenues is a good yardstick. So if it's a \$1 million loan, \$10 million revenues, that kind of thing—

If a business were outside of those parameters, would the credit still stay within the community banking, for instance? And what is the relationship between term loans and operating loans in that mix?

**Mr. Rogers:** It indeed would still stay within the community banking framework. What I was trying to do was to provide a yardstick. My experience over my total career in dealing with this market is that it is a pretty good proxy. So if you look at it, it's a good proxy and it constitutes about 95%—plus of the businesses in Canada. If we have other businesses, for example somebody who has \$25 million in sales, that indeed would stay within the community and be handled by the community. It is only those that are called corporate in the institutional sector that would be handled by another part of the bank.

**Mr. McClelland:** Thank you.

I'd like to briefly get into this whole notion of benchmarks, which quite frankly I have a bit of a problem with because benchmarks seem to me to be like a quota. Really, the bank's job is running the bank and our job is to run the government, not the banks. Our job is to ensure that the banks are doing what they should be doing because the banks have a special relationship, a kind of a franchise to make money in the economy. So it's not like a drugstore or a grocery store, that sort of thing.

There seems to have been quite a bit of reluctance to some standardized form of reporting these various measurements so that you could compare your success relative to other banks and we could compare the industry overall. I think that's perhaps what we have a problem with. It's not an adversarial thing.

When someone calls us and says these banks aren't lending to us because of this reason, we can say, look, here are the bank's own figures. They report to the Canadian Bankers Association a statistical format that was put together with the cooperation of the banking industry, the Canadian Bankers Association, Industry Canada or whoever, and we feel that these are fair and accurate numbers. It's done in other industries, such as the automotive industry and the pharmaceutical industry; all kinds of other industries have these standard industry statistical reporting modes for competitive activity. Why can't your industry do that?

satisfais de nos normes de souscription. Nous serions prêts à prendre des risques supplémentaires. Je serais tout à fait d'accord pour que cela s'applique à toute l'industrie. Je dis simplement que la Banque de Montréal a suffisamment confiance en ses normes de souscription pour assumer des risques supplémentaires et ainsi fournir plus de possibilités aux petites entreprises.

**M. McClelland:** Merci.

Vous avez dit tantôt qu'un rapport de 1 à 10 entre les prêts et les revenus constituait un bon terme de comparaison. Cela veut dire un prêt de 1 millions de dollars pour 10 millions de dollars de revenus, par exemple.

Si une entreprise se situait en dehors de ces paramètres, le crédit serait-il toujours du ressort des services bancaires à la collectivité? Quel est le rapport entre les prêts à terme et les prêts d'exploitation dans tout cela?

**M. Rogers:** Le crédit entrerait effectivement dans le cadre des services bancaires à la collectivité. J'essayais simplement de vous donner un terme de comparaison. J'ai moi-même constaté au cours de ma carrière sur ce marché que ce rapport donnait une bonne indication. Il est donc approprié et s'applique à 95 p. 100 ou plus des entreprises au Canada. Pour d'autres entreprises, par exemple, une société qui aurait un chiffre d'affaires de 25 millions de dollars, le crédit continuerait d'être accordé par les services bancaires à la collectivité. Ce n'est que pour les grosses entreprises du secteur institutionnel que d'autres services prendront la relève.

**M. McClelland:** Merci.

Je voudrais aborder brièvement la question des repères que je ne sais pas tout à fait, parce que ces repères me semblent se rapprocher un peu des quotas. En fait, c'est à la banque de gérer ses affaires et à nous de diriger le gouvernement et non les banques. Nous devons nous assurer cependant que les établissements bancaires remplissent leur fonction parce qu'ils ont une relation spéciale avec le gouvernement, une espèce d'autorisation qui leur permet de faire de l'argent. Une banque n'est donc pas comme une pharmacie ou une épicerie.

Les banques ont semblé fort peu disposées à normaliser les renseignements qu'elles fournissent sur ces diverses mesures, pour qu'on puisse comparer votre succès à celui d'autres banques et examiner la performance générale de l'industrie. Voilà où se situe peut-être le problème pour nous. Il n'est pas question d'affrontement.

Quand quelqu'un nous téléphone pour nous dire que les banques refusent de lui prêter de l'argent pour telle ou telle raison, nous pouvons lui opposer, comme arguments, les chiffres de la banque elle-même. Les banques présentent des statistiques à l'Association des banquiers canadiens sur un formulaire établi de concert par le secteur bancaire, l'Association des banquiers canadiens, Industrie Canada ou qui sais-je d'autre, et nous croyons que les chiffres obtenus sont exacts. C'est ce que font d'autres industries, notamment l'industrie automobile et celle des produits pharmaceutiques. Toutes sortes d'autres industries ont normalisé leurs rapports statistiques relatifs à leurs activités concurrentielles. Pourquoi votre secteur ne peut-il en faire autant?

[Text]

[Translation]

**Mr. Rogers:** I think there's some confusion as to what the specifics are. The report provided by the CBA—and I'm sorry it wasn't given to all members, but I believe your colleague beside you has a copy of it—was an attempt to show a breakdown first by the regions, then by size, such as up to 500,000 and 500,000 below 1 million, which is the SME market. It has it for the total banking industry, and each of the banks provided the data to the CBA so they indeed could calculate and collate the data and put it into the format that is represented within that report.

So I'm fully supportive of that, but really it's important that we understand what we're talking about, the type of data. That data is available. We willingly provide it. So my answer to you is, quite willingly.

**Mr. McClelland:** Then if we can organize a meeting between the banks, the Canadian Bankers Association and whoever are the other interested parties, get in a room and nobody leaves the room until we have standard measurement of statistics, you'd be prepared to do that?

**Mr. Rogers:** We'd be more than willing. We have been working up to this point in time in trying to provide the data with the bodies that you've just referenced. It's my intent that our bank will continue to collaborate in trying to provide what is required.

**Mr. Discepola (Vaudreuil):** I'll be right to the point with my questioning because I know I want to get as many of them in as possible.

What is the average loan that a small business asks you for?

• 1015

**Mr. Rogers:** When you say "average" do you mean size?

**Mr. Discepola:** In dollar figures.

**Mr. Rogers:** They vary. I don't have a statistic that gives me an average size. I'd have to do a calculation of it. But it goes from community to community, depending on what the individual market is.

**Mr. Discepola:** You can't throw out a figure. Is it less than \$500,000, less than \$100,000?

**Mr. Rogers:** It's under the \$250,000 figure.

**Mr. Discepola:** That's exactly what I was going to get at, yet your CBA gives us their figures of less than \$500,000. The average small business person out there, I would feel, requires somewhere in the \$100,000 to \$200,000 range. I think it's unfair that you had to be the first witness, because you do have the best records. You probably should have been one of the other witnesses. I don't want you to get the impression that this committee is bashing the banks. What we're trying to do—

**Mr. Rogers:** Not at all.

**Mr. Discepola:** —is get you back down to the basics of banking as opposed to maybe the stockbrokers' business, as opposed to the insurance business. I find that the biggest weakness in your industry is that you don't know your clients. If

**M. Rogers:** Je pense qu'il y a une certaine confusion quant aux détails. Le rapport fourni par l'ABC, et je m'excuse de ne l'avoir pas remis à tous les membres du comité, mais je pense que votre collègue à côté de vous en a un exemplaire, visait à faire une ventilation, d'abord par région, ensuite par taille, par exemple pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires ne dépassant pas 500 000\$ et pour celles dont ce chiffre se situe entre 500 000\$ et 1 million, ce qui représente le marché de la PME. L'ABC détient ces chiffres pour l'ensemble du secteur bancaire et chacune des banques lui a fourni les données nécessaires pour qu'elle puisse faire les calculs et les présenter sous la forme contenue dans le rapport.

Je suis tout à fait d'accord sur cette façon de procéder, mais il importe que l'on comprenne exactement de quoi il s'agit et de quel genre de données on dispose. Ces données sont publiées et nous les fournissons volontiers. Je peux donc vous dire que nous le faisons de bon gré.

**M. McClelland:** Dans ce cas, si nous pouvions organiser une réunion entre les banques, l'Association des banquiers canadiens et les autres groupes d'intéressés pour normaliser les chiffres, vous seriez d'accord là-dessus?

**M. Rogers:** Nous serions plus que d'accord. Jusqu'ici, nous nous sommes efforcés de fournir les données nécessaires aux organismes que vous avez mentionnés. Je compte faire en sorte que notre banque continue de collaborer pour fournir les renseignements requis.

**M. Discepola (Vaudreuil):** J'irai droit au but parce que je veux poser le plus de questions possibles.

Quelle est la valeur moyenne des prêts que vous demandent les petites entreprises?

**M. Rogers:** Quand vous dites «moyenne», voulez-vous parler de valeur?

**M. Discepola:** Le montant en dollars.

**M. Rogers:** Il varie. Je n'ai pas de chiffres ici qui me donnent une moyenne. Je devrai la calculer moi-même. Par ailleurs, elle varie d'une collectivité à une autre en fonction du marché.

**M. Discepola:** Vous ne pouvez pas nous donner une idée? Est-ce moins de 500 000\$ ou moins de 100 000\$?

**M. Rogers:** C'est moins de 250 000\$.

**M. Discepola:** C'est exactement ce que je voulais savoir parce que l'ABC donne un chiffre de moins de 500 000\$. Il me semble que le petit exploitant a besoin en moyenne d'un prêt de 100 000\$ à 200 000\$. Je trouve injuste que vous soyez nos premiers témoins parce que votre banque a la meilleure fiche de rendement. Vous auriez probablement dû venir plus tard. Je ne voudrais pas que vous pensiez que notre comité veut seulement s'en prendre aux banques. Ce que nous essayons de faire...

**M. Rogers:** Pas du tout.

**M. Discepola:** ...c'est de vous inciter à revenir aux éléments de base de l'activité bancaire par opposition au courtage ou aux assurances. Je trouve que la plus grande faiblesse de votre industrie, c'est que vous connaissez mal vos

## [Texte]

you knew your clients, you'd be more sympathetic to them; you'd be more responsive to their needs. What I'm getting is that when we ask you all these questions, I cannot believe that you don't know where your vertical market is, where your sector is, where your performance is. Can you tell me what your average client base is? In what percentage do you deal with small business versus large business?

**Mr. Rogers:** What definition of small business am I using?

**Mr. Discepola:** I know the definition. I just want to know what your business is. Is 80% or 90% of your business with large clients?

**Mr. Rogers:** No.

**Mr. Discepola:** What percentage of your business deals with small—

**Mr. Rogers:** We have some 400,000 small business relationships, SME relationships. What's important to note is that of that 400,000, only one in five borrows at a particular point in time, and it tends to be different people who are borrowing, based on their individual situations. There seems to be a misconception that it is strictly a lending thing. This is dealing with a small business and trying to work with them to be successful.

**Mr. Discepola:** If you're lending to one of five, we're hearing from the other four on this side of the table.

**Mr. Rogers:** No. You've misinterpreted what I said. What I said was we have 400,000 small business customers, small-and medium-sized enterprises. At any point in time it's only one of five of them who are borrowing. They usually all borrow, or a good percentage of them borrow, but they borrow at different times based on their needs.

**Mr. Discepola:** The averages are less than the \$500,000, the statistics figure that you've given us.

**Mr. Rogers:** We have data using \$250,000. I made reference in my remarks using the \$250,000 as well as the \$500,000, sir, and I'm saying a similar relationships exists there. We do it on a community basis. We've tried to divide the country up so that we can provide service to each and every community based on the needs of those communities, and that's why we have senior people like Maurice in the community, on the ground dealing with customers.

**Mr. Discepola:** But I think the basic fundamental problem is that the small business requirements in the \$100,000 range don't motivate your managers to want to lend. It's more sexy to lend \$500,000 or \$1 million and have it turn out well, as opposed to lending ten people \$100,000 and having one of them go bankrupt. If we had as one of the benchmarks to take your performance record of a one-third loan ratio to small businesses versus two-thirds to large businesses, and use your performance as a benchmark in the industry, what are the negative effects of that in the industry and what do you see as negative effects on small business?

**Mr. Rogers:** I think it's important to understand that it's not a benchmark. That was a point in time. I was asked a question and I said it was one to two, one-third—

## [Traduction]

clients. Si vous les connaissiez, vous seriez plus compréhensifs et vous répondriez mieux à leurs besoins. ce que j'essaie de dire, c'est que je n'arrive pas à croire que, lorsque nous vous posons toutes ces questions, vous ne sachiez pas quel est votre marché vertical, quel est votre secteur d'affaires et où en est votre rendement. Pouvez-vous me dire d'où viennent normalement vos clients? Quelle est la proportion des affaires que vous traitez avec la petite entreprise par opposition à la grosse entreprise?

**Mr. Rogers:** Comment définissons-nous une petite entreprise?

**Mr. Discepola:** Je connais la définition. Je veux simplement savoir qui sont vos clients. Faites-vous affaire 80 ou 90 p. 100 du temps avec de grosses entreprises?

**Mr. Rogers:** Non.

**Mr. Discepola:** Quel pourcentage de vos activités concerne les petites... .

**Mr. Rogers:** Nous avons quelque 400 000 petites et moyennes entreprises clientes. Ce qu'il faut noter, c'est que, de ces 400 000 entreprises, seulement une sur cinq demande un emprunt à un moment donné et ce ne sont pas toujours des entreprises du même genre qui empruntent; cela dépend de leur situation. Il ne faudrait pas croire qu'elles transigent avec nous simplement pour obtenir des prêts. Nous collaborons avec elles pour qu'elles puissent réussir.

**Mr. Discepola:** Si vous consentez des prêts à une entreprise sur cinq, je peux vous dire que ce sont les quatre autres qui nous font part de leurs doléances.

**Mr. Rogers:** Non. Vous avez mal interprété mes propos. J'ai dit que nous avions 400 000 PME clientes. Il n'y en n'a qu'une sur cinq qui emprunte au même moment. D'habitude, toutes, ou la plupart d'entre elles, le font, mais elles empruntent à divers moments en fonction de leurs besoins.

**Mr. Discepola:** La moyenne des prêts est inférieures à 500 000\$, d'après le chiffre que vous nous avez donné.

**Mr. Rogers:** Nous avons des données calculées sur un chiffre de 250 000\$. J'ai cité ce chiffre et également celui de 500 000\$ dans mes observations, et je peux vous dire qu'un rapport semblable se vérifie dans les deux cas. Nous faisons ces calculs en fonction de la collectivité. Nous avons essayé de diviser le pays en régions pour servir chaque collectivité selon ses besoins et c'est pour cela que nous avons des gens hauts placés, comme Maurice, dans les régions pour traiter directement avec les clients.

**Mr. Discepola:** Je crois cependant que le problème fondamental vient du fait que vos directeurs de banque ne tiennent pas vraiment à consentir des prêts aux petites entreprises qui ont besoin peut-être de 100 000\$. Il est plus attrayant de prêter 500 000\$ ou 1 million de dollars à une entreprise qui réussira que de prêter 100 000\$ à 10 petites entreprises dont une est vouée à la faillite. Si nous prenions comme repère le fait qu'un tiers de vos prêts sont accordés aux petites entreprises et les deux tiers aux grosses compagnies, quels seraient les effets négatifs de ce rapport sur l'industrie et, d'après vous, sur les petites entreprises elles-mêmes?

**Mr. Rogers:** Il importe de signaler que ce n'est pas vraiment un point de repère. Il s'agissait simplement d'un moment donné. Quant on m'a posé la question, j'ai dit que le rapport était de un à deux, soit le tiers... .

[Text]

[Translation]

**Mr. Discepola:** But if we make it the benchmark—

**Mr. Rogers:** Our objective is to aggressively go out and grow our business. We do not have a problem relative to access to capital. We have capital there. We're in business to do business. There seems to be a misconception that we don't want to do business. The only way we can be successful is by doing business, so we want to grow that dollar amount associated with SME, because that's what this country is made up of.

**The Chairman:** We have a lot of questions and we're running out of time. I'm going to allow one short question because we have two associate members who have put their names in.

Mr. Ianno, you're next on the list.

**Mr. Ianno (Trinity—Spadina):** First of all, I'd like to start off by saying that Mr. McClelland and I have a different view in terms of participating in the marketplace regarding the banks and establishing benchmarks. Just to reiterate what this committee did for eight months, and the reason we chose it, is we believe Canadians give the banking system charters and that is in effect a privilege that Canadians bestow on the banks. For that, what we are doing is trying to somehow fill a void we believe exists in the marketplace, call it what you will, whether you call it a crunch in terms of capital requirement or whether you consider there isn't one, as you indicated earlier. I guess taking into account that as, to quote you, "we are a small SME country", if I can paraphrase in a sentence, I believe we have a duty to try to fill that void by asking the banks to do a little bit more. That brings us to the benchmark. Again, your bank has done very well in lending to SMEs, if I were to take one of the big five into account. That is the five billion to ten billion, small to large ratio.

**M. Discepola:** Mais si nous transformons cela en point de repère...

**M. Rogers:** Nous avons pour objectif de faire prospérer notre entreprise de façon dynamique. Nous n'avons pas de difficulté à obtenir des capitaux. Il y en a. Nous sommes une entreprise commerciale. Certains semblent croire à tort que les affaires ne nous intéressent pas. La seule façon pour nous de réussir consiste à nous lancer sur le marché et c'est pour cela que nous voulons que le montant de nos prêts aux PME augmente parce que le Canada est fait de PME.

**Le président:** Nous avons beaucoup de questions à poser et nous allons manquer de temps. Je vais autoriser encore une courte question, parce qu'il y a deux membres occasionnels qui figurent sur la liste.

Monsieur Ianno, vous êtes le prochain.

**M. Ianno (Trinity—Spadina):** Tout d'abord, je voudrais dire que M. McClelland et moi-même avons des opinions différentes sur la façon dont les banques participent au marché et sur l'établissement de points de repère. Je vous rappelle ce que notre comité a fait pendant huit mois et pourquoi nous avons choisi de le faire. C'est parce que nous croyons que les Canadiens ont octroyé des chartes à nos banques et que cela constitue pour elles un privilège. En retour, nous essayons de combler un vide que nous constatons sur le marché, qu'il s'agisse d'une pénurie de capitaux ou que sais-je, et vous avez dit tantôt que ce vide n'existe pas. Compte tenu du fait, comme vous l'avez déclaré vous-même, que notre pays en est un de PME, si je peux paraphraser vos propos, il me semble que nous avons le devoir de combler ce vide en demandant aux banques d'en faire un peu plus. Cela nous ramène au point de repère. Je répète que la fiche de votre banque en fait de prêts aux PME est excellente si l'on examine les données de chacune des cinq grandes banques à charte. Je veux parler de la proposition de 5 milliards à 10 milliards entre les petites et les grosses entreprises.

• 1020

I guess I have a couple of small questions. What I used on the sheet, the benchmark I sort of calculated at the time—I guess one of the reasons we're discussing this in the first place here—is you used authorization of 500,000, when I used your number as a five billion to small and ten to large. The other major banks other than the Bank of Hong Kong and National used the same as yourself, and the Royal, CIBC, Nova Scotia, and TD used a million authorization.

Je voudrais poser quelques brèves questions. Le point de repère que j'avais adopté à ce moment-là—and j'imagine que c'est l'une des raisons pour lesquelles nous en discutons ici—était le chiffre de 500 000\$ que vous avez mentionné alors que j'ai moi-même utilisé votre chiffre de 5 milliards pour les petites et de 10 milliards pour les grosses entreprises. Les autres grandes banques, sauf la Banque de Hong Kong et la Banque nationale, se servent des mêmes chiffres que vous, comme la Banque royale, la Banque canadienne impériale de commerce, la Banque de la Nouvelle-Écosse et Toronto Dominion qui utilisent le chiffre de 1 million de dollars.

Voici ma question: si nous adoptions le même chiffre de 1 million de dollars pour vos prêts, quel pourcentage représenteraient les prêts aux petites entreprises? Pourriez-vous nous le dire?

**M. Rogers:** Je ne pourrais pas vous le dire tout de suite.

**M. Ianno:** Pourrions-nous obtenir ce pourcentage?

**M. Rogers:** Oui.

**Mr. Rogers:** I don't know the ratio offhand.

**Mr. Ianno:** Could we get that?

**Mr. Rogers:** Yes, we could.

## [Texte]

**Mr. Ianno:** I believe by using your number you in effect are doing well by using even a smaller number. Had you used a larger number, the million dollars as a threshold, the percentage would probably be even better.

**The Chairman:** This is your last and real short question, Tony.

**Mr. Ianno:** Okay. What I want to know is do you think it's unreasonable for the government to ask your banking colleagues to achieve at least what you have achieved, meaning one-third small business loans versus two-thirds large business loans?

**Mr. Rogers:** I don't believe I'm in a position to comment on what —

**Mr. Ianno:** Your opinion.

**Mr. Rogers:** We believe in this market. We want to have more market share than we have right now.

**Mr. Ianno:** I understand all that. What is your opinion re the rest of the banking industry considering your quote that this country is made up of small business operators? Do you believe this government, or this committee, is right in asking your colleagues to at least achieve what you have achieved for the sake of the country and the unemployed?

**Mr. Rogers:** First and foremost, I'm a banker and I represent the Bank of Montreal.

**Mr. Mills:** Mr. Rogers, you'd better defend Mr. Ianno because he's been your biggest promoter in the last eight months on this one-third, two-thirds thing you were doing eight months ago.

**Mr. Rogers:** We are going to continue to aggressively pursue the market. I believe our competition is that good.

**The Chairman:** Mr. Shepherd, if you have a short question I'm going to allow one question, if you'd put it to the witness before we conclude this particular round.

**Mr. Shepherd (Durham):** Mr. Rogers, you came hat in hand with an offer to the committee, and that was the changing of the way the Small Businesses Loans Act is executed. I'm somewhat surprised by what you're saying. There must be an arithmetical formula in here that would simply cause the government not to raise those fees, but you'd similarly reduce government's exposure to risk.

**Mr. Rogers:** What we attempted to do was to provide an alternative we thought would be beneficial to the small business market in accessing SBLA loans.

## [Traduction]

**M. Ianno:** D'après le chiffre que vous utilisez, vous avez une fiche excellente et elle le serait davantage si vous vous serviez d'un chiffre plus faible. Si ce chiffre avait été plus élevé, un seuil de millions de dollars par exemple, votre pourcentage serait probablement encore meilleur.

**Le président:** Ce sera votre dernière et brève question, Tony.

**M. Ianno:** Très bien. Je voudrais savoir si vous pensez qu'il serait déraisonnable pour le gouvernement de demander aux autres banques de faire au moins aussi bien que vous, c'est-à-dire d'en arriver à une proportion d'un tiers de prêts aux petites entreprises et de deux tiers aux grandes compagnies?

**M. Rogers:** Je ne pense pas vraiment pouvoir commenter . . .

**M. Ianno:** Je voudrais connaître votre avis.

**M. Rogers:** Nous croyons dans le marché de la PME. Nous voulons en avoir une plus grande part que celle d'aujourd'hui.

**M. Ianno:** Je comprends tout cela. Selon vous, que pense le reste du secteur bancaire de votre opinion voulant que le Canada soit fait de petites entreprises? Croyez-vous que le gouvernement et le comité ont raison de demander à vos collègues de faire au moins aussi bien que vous dans l'intérêt du pays et des chômeurs?

**M. Rogers:** Tout d'abord, je dois dire que je suis banquier et que je représente la Banque de Montréal.

**M. Mills:** Monsieur Rogers, vous avez avantage à défendre M. Ianno parce que, depuis huit mois, il a été votre principal partisan en ce qui a trait à la proposition d'un tiers à deux tiers que vous avez obtenue il y a huit mois.

**M. Rogers:** Nous allons continuer de jouer un rôle dynamique dans ce secteur. Je pense que nous sommes en mesure de faire face à la concurrence.

**Le président:** Monsieur Shepherd, si vous voulez poser une brève question au témoin avant que nous en terminions pour cette première étape, je vais vous permettre de le faire.

**M. Shepherd (Durham):** Monsieur Rogers, vous êtes venu, casquette en main, faire une offre au comité en disant qu'on pourrait modifier la façon dont on applique la Loi sur les prêts aux petites entreprises. Ce que vous dites m'étonne un peu. Il doit y avoir une formule arithmétique qui porterait le gouvernement à ne pas augmenter les droits, tout en atténuant du même coup les risques auxquels s'expose le gouvernement.

**M. Rogers:** Ce que nous avons essayé de faire, c'est de trouver une autre solution qui serait avantageuse pour les petites entreprises qui veulent avoir accès à un prêt aux termes de la Loi sur les prêts aux petites entreprises.

• 1025

We did a calculation based on the proposal the government has on the table to come into effect very shortly, whereby the 1.25% fee and the public data that's available relative to loan losses throughout the industry would be introduced. Then we tried to work out what would be an equivalent whereby we believe, because of our underwriting standards, we do a better job than our competitors and we'd like to pass that on to indeed the small business lender. So it is a calculation.

Nous avons fait un calcul à partir de la proposition du gouvernement visant à mettre en vigueur d'ici peu le droit de 1,25 p. 100 et la publication des données disponibles concernant les pertes sur les prêts subies par l'ensemble du secteur bancaire. Nous avons ensuite essayé de calculer ce qui constituerait un équivalent, parce que nous croyons que nous faisons un meilleur travail dans ce domaine que nos rivaux, à cause de nos normes de souscription et nous voudrions en faire profiter les petites entreprises emprunteuses. Il s'agit donc d'un calcul.

## [Text]

**Mr. Shepherd:** Is the federal government subsidizing the administration of risk in other banks? If this committee had better information on a more timely basis, could we avoid that risk to the government?

**Mr. Rogers:** Really what I am saying is that there are good quality borrowers under SBLA and there are those that are not as good quality. A subsidization takes place relative to the good people having to pay the fees associated with the program. In essence they're underwriting the losses associated by those who are of lesser quality.

What I'm trying to do is say that our underwriting standards at the Bank of Montreal are such that we're comfortable with the way we adjudicate credit and we believe that based on that we'd like to pass on the benefit to the customer.

**The Chairman:** Thank you.

Before we suspend I have a very short question that has caught my curiosity. Why do you think the finance minister included in his statement in the budget that we should be working on having performance benchmarks? What do you think should be included in that? What direction would you give our committee as some concluding remarks about a benchmark? What are the kinds of things you'd put into the equation?

**Mr. Rogers:** First, I'm not going to speculate why it was included in the budget because I don't know. With reference to the second part of your question, I believe the data that is available out there right now—for example, the data we provided to the CBA, with which they put forward the chart I made reference to a little earlier, which gives a breakdown by size and by region and which indeed shows the percentages that are associated with it—is a good starting point.

I believe the data we've provided you today is good data that will be able to permit you to look at how we're doing and whether or not we're making progress in actual fact, as we are saying we intend to. They're the type of broad measurements. I think the information is already there. I think it's important that people just sit down and indeed work together at ensuring that we—

**The Chairman:** You sound like you did a couple of hours ago when you started.

Look around the table; this is the highest attended industry meeting I've ever been to. With the greatest respect, what we're hearing from our constituents is that people aren't happy. I think that's why the Minister of Finance put it in his budget that there has to be some measure, some standard. What I think all members are saying—and on their behalf I'm concluding and thanking you for appearing—is that Canadians are telling us they're not happy about a standard and we have to have a standard.

Now we're not sure. We've given our best shot as a committee and we've said this is our standard and we want to work with you, and the Minister of Finance says he agrees. As you leave today, think about that carefully.

## [Translation]

**M. Shepherd:** Le gouvernement fédéral subventionne-t-il la question du risque dans les autres banques? Si notre comité pouvait obtenir des renseignements plus complets et en temps opportun, pourrions-nous éviter ce risque pour le gouvernement?

**M. Rogers:** Ce que j'essaie de dire, c'est qu'il y a des emprunteurs fiables qui se prévalent de la Loi sur les prêts aux petites entreprises et il y en a d'autres qui ne le sont pas autant. Les subventions sont accordées dans la mesure où les emprunteurs fiables doivent payer les droits relatifs à ce programme. Essentiellement, ils prennent en charge les pertes subies à cause d'emprunteurs moins fiables.

Ce que j'essaie de dire, c'est que les normes de souscription de la Banque de Montréal sont telles que nous sommes tout à fait satisfaits de la façon dont nous accordons du crédit et, sur cette base, nous croyons que nos clients devraient en profiter.

**Le président:** Merci.

Avant de suspendre la séance, je voudrais poser une brève question sur un point qui a piqué ma curiosité. Pourquoi pensez-vous que le ministre des Finances a dit dans son exposé budgétaire que nous devrions mettre au point des mesures de performance? D'après vous, qu'est-ce que cela devrait inclure? Avez-vous un dernier conseil à donner au comité sur ce point? Que devrait-on inclure dans l'équation selon vous?

**M. Rogers:** Je ne vais pas essayer de dire pourquoi il en a été question dans l'exposé budgétaire, parce que je l'ignore. Quant à la deuxième partie de votre question, je vous dirai que les chiffres qui sont déjà disponibles, par exemple, les données que nous fournissons à l'ABC et qui sont incluses dans le tableau dont j'ai parlé un peu plus tôt où l'on donne une ventilation en fonction de la taille, de la région ainsi que les pourcentages, constituent un bon point de départ.

À mon avis, les données que nous vous avons fournies aujourd'hui sont fiables et vous permettront de voir comment nous nous débrouillons et si nous accomplissons vraiment des progrès comme nous comptons le faire. Voilà des indications d'ordre général. Je crois que les données existent déjà. Il faudrait que l'on travaille ensemble pour s'assurer que nous...

**Le président:** Vous semblez dire à peu près la même chose qu'il y a quelques heures quand vous avez commencé.

Jetez un coup d'oeil sur la table. Je n'ai jamais vu autant de personnes haut placées assister à une réunion du Comité permanent de l'industrie. Sauf votre respect, je peux vous informer que, d'après ce que nous disent nos électeurs, les gens ne sont pas satisfaits. C'est pour cela que le ministre des Finances a déclaré dans son exposé budgétaire qu'il faudrait avoir une mesure ou une norme quelconque. Ce que je vous dis au nom de tous les membres du comité, et je terminerai là-dessus en vous remerciant d'être venus témoigner aujourd'hui, c'est que les Canadiens nous disent qu'ils sont mécontents qu'il n'y ait pas de critère et qu'il en faut un.

Or, nous n'en sommes pas vraiment certains. Le comité a fait de son mieux en fixant une norme et nous voulons maintenant travailler de concert avec vous, ce que le ministre des Finances approuve. Je vous prie d'y réfléchir sérieusement.

## [Texte]

We thank you very much. We'll see you again, as they say. See you in September, perhaps. Thank you very much.

**Mr. Rogers:** Thank you.

**The Chairman:** We'll suspend this hearing for about three minutes to allow your colleagues from the Royal Bank to give us their story.

• 1029

## [Traduction]

Merci beaucoup. Jusqu'au revoir, comme-on-dit. Peut-être en septembre. Merci beaucoup.

**M. Rogers:** Merci.

**Le président:** Nous allons suspendre la séance environ trois minutes afin de permettre à vos collègues de la Banque royale de nous donner leur point de vue.

• 1039

**The Chairman:** We shall resume our sitting with the witnesses from the Royal Bank of Canada. We have Bruce Galloway, the Vice-Chairman; George Gaffney, the Executive Vice-President, Business Banking; Douglas Williamson, Senior Vice-President, Business Banking; and Anne Sutherland, Vice-President, Small and Medium Enterprises.

On behalf of our committee, I welcome you here today. I believe you have some opening comments, Mr. Galloway.

• 1040

**Mr. Bruce Galloway (Vice-Chairman, Royal Bank of Canada):** Since you have done so, I won't introduce my colleagues.

There is one thing I would say, Mr. Chairman. Since we were here last May, this is actually a new team. It's come together since we last appeared before this committee. It has a specific mandate to chart a new and improved course for the Royal Bank in ways that we hope are responsive to the issues your committee is addressing.

Mr. Chairman, your letter inviting us today identified a number of issues in which the committee is interested. My colleagues and I all look forward to answering them, and we all will. I'm just going to keep the floor open here and let people respond as they can to provide you with whatever information we individually have.

We continue to view with great interest the work of the committee. We think it's making a positive contribution to the national debate on the challenges facing small business. The Royal Bank, as you know, has a large number of customers who qualify as small-business clients. We've always prided ourselves as being a leading provider of financial services to this market segment. The success and continued prosperity of it is critical to the country and the Royal Bank of Canada.

At the outset, we'd like to take the opportunity to acknowledge the significant steps taken by the Minister of Finance in his recent budget. The document sets out a clear message about the role and function of government in the future. Inherent in this is the importance for all of us to seek out new ways of addressing activities that the government can no longer handle alone.

All levels of government have difficult choices to make as they re-engineer their structures and their processes. As they proceed, the role of program delivery will fall increasingly to those of us in the private sector. New forms of partnerships will have to be developed. We welcome the opportunity and the challenge to be a part of that.

**Le président:** Nous reprenons notre séance avec les témoins de la Banque Royale du Canada. Il s'agit de Bruce Galloway, vice-président; George Gaffney, vice-président directeur, Services aux entreprises; Douglas Williamson, premier vice-président, Services aux entreprises; et Anne Sutherland, vice-présidente, Petites et moyennes entreprises.

Au nom du comité, je vous souhaite la bienvenue. Je crois que vous avez des remarques d'ouverture, monsieur Galloway.

**M. Bruce Galloway (vice-président, Banque Royale du Canada):** Puisque vous avez déjà présenté mes collègues, je vais m'en dispenser.

Je voudrais vous préciser une chose, monsieur le président. Cette équipe est nouvelle, ce n'est plus la même que quand nous sommes venus vous rencontrer en mai dernier. Elle a été créée depuis la dernière fois que nous avons comparu devant votre comité. Elle a pour mandat de tracer une nouvelle voie à la Banque royale en respectant, nous l'espérons, les souhaits de votre comité.

Monsieur le président, votre lettre d'invitation faisait état de divers problèmes auxquels le comité s'intéresse. Nous serons heureux, mes collègues et moi, de répondre à vos questions. Je laisserai à chacun la liberté de répondre de son mieux à vos questions et de vous fournir les informations dont il ou elle dispose.

C'est avec un vif intérêt que nous suivons les travaux de votre comité. Ils contribuent utilement au débat national sur les difficultés auxquelles se heurtent les petites entreprises, dont un très grand nombre sont clientes de la Banque royale. Nous avons toujours été fiers d'être l'un des principaux fournisseurs de services financiers à ce segment du marché. Le succès et la prospérité de ce secteur sont tout aussi important pour nous qu'ils le sont pour la croissance et le bien-être du Canada lui-même.

Pour commencer, nous tenons à souligner l'importance des mesures témoignant d'un sens des responsabilités financières que le ministre des Finances a présenté dans son récent budget. Ce document explique clairement ce que seront à l'avenir le rôle et les fonctions du gouvernement, et il sous-entend que nous allons tous devoir chercher de nouvelles façons d'exercer diverses activités dont le gouvernement ne peut plus se charger seul.

À tous les échelons du pouvoir, la réforme des structures et des méthodes du secteur public impose des choix difficiles. Au fur et à mesure que la réforme progressera, le secteur privé devra de plus en plus assumer sa part de responsabilité dans le maintien des programmes, ce qui nécessitera l'instauration de nouvelles formes de partenariat. Ces défis et ces opportunités, nous serons heureux de les saisir.

## [Text]

The Royal Bank continues to work closely with various government departments and agencies. The common purpose is to seek out new and innovative ways to support the growth in small-and medium-sized businesses in Canada.

One of the committee's recommendations was for all banks to adopt a small-business code of conduct. Our code of conduct has been formalized internally and is now in the hands of all employees dealing with small-business clients across the bank. An internal communications program is currently being implemented to ensure that staff properly understand the objectives of the code and the importance we attach to it in following our business practices. To ensure that customer complaints are handled professionally and expeditiously is an objective of the code.

We also have introduced our own alternative dispute-resolution program. This program provides customers with impartial access to local, independent mediation services when problems can't be resolved at the front line. In the end analysis, customers will judge the bank's performance against the code of conduct. We welcome the opportunity to keep this committee informed of our progress on a periodic basis. We expect to see continuing improvement in customer satisfaction.

Since our last meeting 11 months ago, we believe there is solid evidence that we have made progress in a number of areas of specific interest to your committee. Mr. Chairman, we have kept the committee apprised of activities in the small-business sector through regular quarterly updates. A summary of these activities and initiatives has been tabled with the clerk for circulation to you.

Allow me to highlight just a few of them. The report, *Taking Care of Small Business*, recognized that equity capital is arguably the most critical financing tool for small-and medium-sized businesses. We agree with this conclusion, so last year we recapitalized and expanded the mandate of our venture capital subsidiary, committing \$125 million in new risk capital aimed at financing the growth of SMEs in Canada. The fund has a particular focus on two areas for the bank and the Canadian economy: knowledge-based enterprises and export-oriented companies.

Similarly, the Royal Bank is playing a leading role in a unique partnership involving the Canadian scientific community and Canadian institutional investors. The Neuroscience Partners fund is providing over \$50 million in support for the development and commercialization of products in the field of neural science.

We recognize that the ability to meet the challenge of financing intellectual assets is of critical importance in the knowledge-based enterprise sector. In an expanded program launched last year for knowledge-based industries we targeted three key areas: entertainment software, information technology, and life sciences.

## [Translation]

La Banque royale continue de collaborer étroitement avec les ministères et organismes publics pour trouver des moyens inédits et innovateurs de favoriser la croissance des petites et moyennes entreprises au Canada.

Le comité a notamment recommandé que toutes les banques adoptent un code de conduite définissant leurs relations avec les PME. Pour notre part, nous avons formellement énoncé notre engagement envers les PME et l'avons diffusé dans tout le réseau, et il est actuellement entre les mains de tous les employés qui s'occupent de PME. Nous sommes en train de mettre en oeuvre un programme de communication interne pour nous assurer que nos employés comprennent bien les objectifs du code et l'importance que nous lui attachons. L'un des objectifs du code est de faire en sorte que les plaintes des clients soient traitées de façon professionnelle et rapide.

Nous avons aussi mis en place un processus complémentaire de règlement des différends, afin que les PME puissent recourir localement à des services de médiation impartiaux en cas d'impossibilité de résoudre directement les conflits. Ainsi, nos clients peuvent évaluer notre façon d'agir dans le contexte de cet engagement. Nous serons heureux de tenir périodiquement votre comité informé des progrès réalisés car nous comptons bien que la satisfaction de notre clientèle augmentera progressivement.

Depuis notre dernière rencontre il y a près de 11 mois, nous avons accompli des progrès évidents dans plusieurs domaines présentant un intérêt particulier pour votre comité. Monsieur le président, pour que votre comité soit au courant de ce que nous faisons pour soutenir les PME, nous lui avons régulièrement communiqué des rapports trimestriels. Nous avons aussi remis au greffier, pour transmission, une récapitulation des activités et initiatives en cause.

Permettez-moi toutefois d'en mentionner certains aspects. Dans le rapport intitulé *Pour financer le succès de la PME*, on déclare que les fonds propres sont sans doute le moyen de financement le plus essentiel pour les petites et moyennes entreprises. Nous en convenons volontiers. C'est pourquoi nous avons, l'année dernière, augmenté le capital et élargi le mandat de notre filiale d'investissements spéculatifs, qui a reçu 125 millions de dollars de capitaux frais pour financer la croissance des petites et moyennes entreprises au Canada. Ce fonds est plus particulièrement destiné à deux clientèles importantes pour la banque et pour l'économie canadienne: celle du secteur de l'information et celle des entreprises à vocation exportatrice.

Pар ailleurs, le groupe de la Banque royale a joué un rôle de premier plan dans la création d'un partenariat inédit entre le monde scientifique et des investisseurs canadiens, qui ont fourni plus de 50 millions de dollars à l'appui du développement et de la commercialisation de nouveaux produits dans le domaine des neurosciences.

Nous sommes conscients de l'importance critique que revêt, pour les industries de l'information, le défi du financement des biens intellectuels. Un programme élargi de soutien de ce secteur, inauguré l'année dernière, cible trois domaines-clés: les logiciels de loisir, la technologie de l'information et les sciences de la vie.

## [Texte]

Working in partnership with experts in government, industry, and academia, we have created advisory councils that are industry-specific and community-oriented. We established our first council in Saskatoon, a city gaining rapid attention as a leading centre for agricultural biotechnology.

We developed a similar advisory council in the Kitchener-Waterloo area last year with a software design focus. In both cases the combination of business and academic expertise is helping us to better understand the needs of customers and respond to their financial needs. The concept of strategic partnering works and we will continue to pursue opportunities in this area.

Our interest in the challenges that financing a new economy presents led us to second one of our bankers to Industry Canada for a year to head a private/public sector committee. The committee's report, which was published last June, made 22 recommendations to governments and financial institutions on how to improve approaches to providing capital and export financing to knowledge-based and export-oriented SMEs.

We're sensitive to the high priority the government is placing on growing Canadian exports. A strong export sector is clearly a source of job creation. The Royal Bank is playing an active role in fostering greater cooperation between banks and the Export Development Corporation. As you undoubtedly know, in broad terms 700 Canadian exporters currently account for 75% of the country's exports. Clearly, there's much work to be done to help the SME market crack the global export market.

We've had discussions recently with EDC and we're working with that office to identify new ways to deal with this issue. Through our subsidiary, REFCO, which specializes in the financing of U.S. dollar receivables, we are providing service to small business that is unique in the Canadian banking system.

Lastly, we are also mindful of the committee's interest in the need to have account managers and customers develop a better understanding of each other's requirements. Towards this end we've established a training program this year, which we call business banking university, to assist the people at our business banking centres across the country to continuously upgrade their SME product and market knowledge.

We're also seeing positive results from the expanded training and development for our account managers working with small business clients. Since its introduction last year, three-quarters of our account managers in Canada serving the smallest members of the community have participated in a new six-day training course focused on the needs of those clients.

## [Traduction]

En collaboration avec les spécialistes du secteur public, des milieux industriels, des affaires et des universités, nous avons créé des consultatifs sectoriels ayant une orientation communautaire. Le premier a été fondé à Saskatoon, ville de plus en plus reconnue comme un centre important dans le domaine de la biotechnologie agricole.

Nous avons créé un conseil consultatif analogue dans la région de Kitchener-Waterloo l'an dernier pour aider les entreprises de conception de logiciels. Ces associations stratégiques nous permettent de mieux comprendre les entreprises et les besoins de financement de secteurs particuliers de la nouvelle économie. Et nous avons l'intention de pousser plus loin cette approche.

C'est notre détermination à relever le défi de financer la nouvelle économie qui nous a amenés à prêter l'un de nos banquiers à Industrie Canada pour un an, pour assumer la direction d'un comité mixte des secteurs public et privé. Le rapport de ce comité, publié en juin dernier, présente au gouvernement et aux institutions financières 22 recommandations qui leur permettraient d'améliorer la façon d'approcher la fourniture de capital aux PME du secteur de l'information et le financement des petites entreprises à vocation exportatrice.

Nous sommes éminemment conscients de l'importance primordiale que notre gouvernement attache à la stimulation des exportations de biens et services. Des exportations dynamiques créent beaucoup d'emplois. La Banque royale joue un rôle de premier plan dans le maintien d'une collaboration plus étroite entre le secteur banquier à la Société pour l'expansion des exportations. Comme vous le savez sans doute, 75 p. 100 des biens et services exportés du Canada sont actuellement vendus par quelque 700 entreprises. De toute évidence, il va falloir faire un effort massif pour aider les PME canadiennes à se lancer sur les marchés étrangers.

Nous avons récemment eu des entretiens avec la SEE et nous collaborons avec son personnel pour déterminer les meilleures façons de surmonter les obstacles. Nous sommes aussi très fiers du travail de notre filiale REFCO, qui est spécialisée dans le financement des créances en dollars U.S. des petites entreprises. Il n'existe aucune autre entreprise comme REFCO dans le système bancaire canadien.

Enfin, nous sommes conscients aussi de l'intérêt que porte votre comité aux efforts poursuivis pour favoriser une meilleure compréhension mutuelle des besoins respectifs des directeurs de comptes et de leurs clients. À cette fin, nous avons créé l'université des services aux entreprises, un programme innovateur qui aide les membres de notre personnel des services aux entreprises, partout au Canada, à améliorer progressivement leurs connaissances des produits du marché.

Nous commençons aussi à recueillir les fruits de l'élargissement de notre programme de formation et de perfectionnement à l'intention des directeurs de comptes qui s'occupent du marché de la petite entreprise. Les trois quarts de nos directeurs de comptes chargés de répondre aux besoins des membres les plus modestes de la collectivité des affaires ont participé depuis son lancement l'an dernier à un nouveau cours de formation de six jours axé spécialement sur les besoins de cette clientèle.

## [Text]

These and other development programs, combined with our continued emphasis on longer account management tenure, are resulting in gradually improving customer satisfaction. Also with customer satisfaction in mind, we expanded the range of tools we make available to small businesses, either directly or through seminars, with the launch in December of the Big Idea. More than 25,000 copies of this free interactive planning software aimed at helping entrepreneurs bring their ideas to market were requested in the first three months.

We are committed to fulfilling our responsibility and working with all Canadians to ensure our country has a balanced, healthy, sustainable business environment in which small firms can prosper. Within Canada we see improved consumer and business confidence and a new spirit of cooperation and national purpose.

At Royal Bank we see our commitment to small-and medium-sized business as being very much a part of that. We have read with great interest the recent progress report on small business that was tabled by the ministers of finance and industry and we are in general agreement with its conclusions and recommendations.

In closing, let me reaffirm our strong interest in working with this committee and our desire to work with you. Thank you for listening to us this morning. We'd be very pleased to answer your questions.

**The Chairman:** Thank you very much, Mr. Galloway.

We'll begin this morning with our colleague from the Bloc québécois, Mr. Rocheleau.

**M. Rocheleau:** Merci, monsieur Galloway. Avant d'aller plus loin, je voudrais faire un commentaire comme député du Bloc québécois provenant du Québec.

Je dois déplorer publiquement qu'il n'y a aucun francophone du Québec qui représente ici la Banque royale ce matin. Je ne sais pas si cela signifie qu'il n'y a pas de francophones à la haute direction de la banque, mais étant donné le contentieux qui existe entre la Banque royale et la société québécoise, je trouve que vous ne nous aidez pas.

• 1050

Ma question va porter sur la recommandation numéro 2 du Comité qui porte sur la livraison éventuelle au gouvernement de données statistiques exhaustives provenant du monde bancaire. Je voudrais savoir où vous vous situez, compte tenu qu'il y a des réticences dans le domaine bancaire. Je voudrais savoir comment la Banque royale réagit à cette recommandation qui, comme on l'a mentionné tantôt, nous éviterait de faire aux banques certains procès qui ne sont peut-être pas fondés. Cela aurait des avantages en ce sens qu'on aurait une information complète qui nous permettrait de porter des jugements adéquats. Que pensez-vous de cette recommandation?

**Mr. Galloway.** We have as a bank looked very closely at the recommendations that have been made. As you would expect, we compile a fair amount of data internally, which is broken down in many respects the same way it's outlined in your recommendation. We don't do it in all respects. We do not collect gender information. We have never seen a need to do so in terms of the reactions from our clients.

## [Translation]

L'effet conjugué de ces programmes de perfectionnement et d'autres efforts similaires, et de la prolongation de la durée de l'affectation de nos directeurs de comptes à un même poste, a sensiblement amélioré la satisfaction des clients. C'est également en pensant à la satisfaction de notre clientèle que nous avons, pour renforcer l'éventail des moyens d'éducation et séminaires offerts aux petites entreprises, lancé «Pensez grand de votre PME» en décembre. Dans les trois derniers mois, nous avons reçu plus de 25 000 demandes pour ce logiciel de planification interactif gratuit qui aide les entreprises à vendre leurs idées.

Nous assumons sans réserve notre responsabilité de collaborer avec tous les Canadiens pour que le Canada offre un environnement commercial sain et équilibré dans lequel les petites entreprises peuvent prospérer. Nous constatons, au Canada, une amélioration de la confiance des consommateurs et des entreprises, un nouvel esprit de collaboration et plus d'harmonie dans les objectifs nationaux.

L'engagement de la Banque royale envers les PME se situe au cœur même de cette évolution. Nous avons lu avec un vif intérêt le récent rapport d'étape sur les PME du ministre des Finances et du ministre de l'Industrie, dont nous appuyons généralement les conclusions et les recommandations.

En conclusion, je voudrais réaffirmer notre volonté de collaborer avec votre comité. Merci de nous avoir écoutés ce matin. Nous serons heureux de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Galloway.

Nous allons commencer ce matin par notre collègue du Bloc québécois, monsieur Rocheleau.

**M. Rocheleau:** Thank you, Mr. Galloway. In the first place, I would like to make a comment as a member of the Block québécois and a Quebecer.

I have to publicly express my regret that no French-speaking person from Quebec is here today to represent the Royal Bank. I do not know if it means that there are no francophones at the senior management level of the bank, but knowing that the people of Quebec have a few bones to pick with the Royal Bank, I do not think you are helping much.

My question will deal with the second recommendation of the committee relating to the provision of exhaustive statistical data by the banking sector to the government. I would like to know what your position is, since there is some reluctance on the part of the banks. I would like to know the Royal Bank reacts to that recommendation which might, as I mentioned earlier, help alleviate some problems which may not be relevant. It would be useful for us to have complete information and be able to make adequate judgments. What is your opinion on that recommendation?

**Mr. Galloway:** La banque a examiné de très près les recommandations. Comme vous vous en doutez, nous recueillons de nombreuses données internes qui sont ventilées à bien des égards de la manière recommandée par votre comité. Nous ne le ferons pas pour tous. Nous ne recueillons pas d'informations liées au sexe. Nous n'avons jamais vu la nécessité de le faire compte tenu de la réaction de notre clientèle.

## [Texte]

We have some of the same concerns I'm sure that would be expressed by other banks in terms of access to different types of data that may be requested, either now or in the future, that we're not compiling, and the management information systems and the costs required to extract them on a timely basis. I think our general view is that whatever information we have we'll happily share. We're prepared to work with this committee to find ways of providing you with the best information we can that's useful for both you and us.

We may have differing points of view in terms of what is essential. I understand that, because you're looking at constituents and information in a different way than we would in running our business. I don't think it's an accident that we don't look at all the same items in the same way. Certainly the Royal Bank is prepared to cooperate as required, to try to get data on a timely basis that will help this committee do its job.

**M. Rocheleau:** Si on doute encore de l'utilité de ces données, je vous rappellerai la donnée que j'ai émise tantôt concernant les prêts effectués aux femmes. D'après la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, les femmes, dans une proportion de 24 p. 100, auraient plus de difficultés à obtenir des prêts. Cela a fait l'objet d'un sondage et de représentations de la part d'un groupe de pression. Cela nous empêche d'avoir une information complète et neutre. Il me semble que c'est là qu'est toute la valeur de cette recommandation qui semble ne pas être très bien accueillie dans le milieu bancaire.

De surcroît, on dit, et je trouve tout à fait pertinent qu'on y ait pensé, que toutes les demandes de prêts devraient figurer dans ces données, ce qui nous éviterait de porter des jugements peut-être faux sur le prétendu resserrement du crédit. On n'a jamais pu faire la démonstration qu'il y avait bel et bien eu resserrement du crédit parce qu'on n'a pas les données qui nous permettraient de porter un jugement.

**Ms Anne L.B. Sutherland (Vice-President, Small and Medium Enterprises, Royal Bank of Canada):** I would like to state unequivocally, for the record, that I have spent over 14 years serving the small business market, and the Royal Bank does not discriminate, nor is gender in any way a characteristic upon which loans are determined.

The ability to collect that data is very administratively burdensome. You can imagine what it would be like as a small business account manager, serving several dozen clients on a regular basis, to impose a very heavy burden of data collection. We do not collect that data right now.

**Mr. George F. Gaffney (Executive Vice-President, Business Banking, Royal Bank of Canada):** Following the release of the CFIB report, we prepared and released our own release. We agreed with the recommendations of the CFIB around decentralizing credit authority, which we have done, further education of our account managers, and longer tenure of account managers on the job. These are the three points the CFIB were really trying to get at and we are in complete agreement with their recommendations.

## [Traduction]

Je pense que nous avons les mêmes objections que les autres banques en ce qui concerne l'accès à certains types de données que l'on pourrait nous demander maintenant ou plus tard, que nous ne recueillons pas et qui poseraient des problèmes au niveau des systèmes d'information de gestion en entraînant des coûts supplémentaires. Disons d'une manière générale que nous serions très heureux de vous communiquer toutes les informations dont nous disposons. Nous sommes prêts à collaborer avec votre comité pour vous fournir les meilleures informations possibles susceptibles de vous être utiles comme à nous.

Nous ne sommes pas du même avis sur ce qui est essentiel. Cela se comprend, puisque vous vous placez sous l'angle de vos commettants, alors que nous considérons la chose dans l'optique de notre entreprise. Ce n'est donc pas un hasard si nous ne voyons pas les choses de la même façon. La Banque royale est tout à fait prête à collaborer avec le comité et à essayer d'obtenir pour lui des données opportunes pour l'aider à faire son travail.

**Mr. Rocheleau:** In case there is any doubt left as to the usefulness of those data, I would remind you what I said earlier about the loans to women. According to the Canadian Federation of Independent Business, 24% of women have more difficulty than men obtaining a loan. This was revealed in a survey and in the representations of a lobby group. We cannot get complete and neutral information. This is the rationale of that recommendation which is not met very favourably by the banking sector.

It says also, and I think it is quite relevant that those data should include all loan requests, as this might help us bury possible misconceptions with respect to the so-called credit crunch. We have never been able to establish conclusively that there was indeed a credit crunch because we did not have the necessary data to make that judgment.

**Mme Anne L.B. Sutherland (vice-présidente, Petites et moyennes entreprises, Banque Royale du Canada):** Je tiens à dire catégoriquement et officiellement que je m'occupe depuis plus de 14 ans du marché de la PME et que la Banque royale ne fait aucune discrimination, et j'ajoute que le sexe n'intervient d'aucune façon dans les décisions concernant les prêts.

La collecte des données impose un fardeau administratif considérable. Vous imaginez le fardeau que cela représenterait pour un gestionnaire de comptes de PME qui traite avec des dizaines et des dizaines de clients. Nous ne sommes pas en mesure de recueillir ces données actuellement.

**Mr. George F. Gaffney (vice-président directeur, Services aux entreprises, Banque Royale du Canada):** Après la publication du rapport de la FCEI, nous avons préparé et publié notre propre communiqué. Nous nous sommes dit en accord avec les recommandations de la FCEI pour ce qui est de décentraliser les pouvoirs en matière de crédit, ce que nous avons réalisé, pour mieux former nos directeurs des comptes et pour garder ceux-ci en poste plus longtemps. Ce sont là les trois éléments que la FCEI a essayé de faire valoir, et nous acceptons intégralement ses recommandations.

[Text]

[Translation]

• 1055

**Ms Sutherland:** I would also like to add that over the past year, as you heard in Bruce's opening remarks, we developed six days of additional training for our account managers who serve the very small business arena. Those are clients with sales of less than \$500,000. As I'm sure the committee is well aware, statistically most of the women entrepreneurs serve in that market.

Part of that training included additional training on communications. We acknowledge that the whole arena of communications between bankers and their clients is something we constantly need to work very hard at and continue to improve, and that is our focus and emphasis.

**The Chairman:** Thank you.

Mr. Mills.

**Mr. Mills:** Thank you very much, Mr. Chairman. I have two short questions and then I will be sharing the time with Mr. Nunziata.

I want to thank my friends here very much for coming this morning. I just have to refer to a very specific chart you have here in your annual report, on page 19, table 11. I notice in your annual report that in fact you have at this moment loans by industry and by location of ultimate risk. So I can see that the Royal Bank is well on the way. It wouldn't take much more—and I know all members have a copy of this—to break that down by municipality and maybe add a few more sectors. Would you not agree with that?

**Mr. Galloway:** Yes.

**Mr. Mills:** Great. Now I want to refer to page 20 of your annual report because it refers to your group risk policy committee. I want to quote directly:

Influencing these individual client strategies are those being developed for industry sectors. This activity has—been the responsibility of—the Industry Portfolio Management and Analysis—group. The bank established lending limits for 50 different sectors in 1993, based on analysis done by IPMA. It is now working to develop and maintain strategies for each of these sectors, recognizing their size, their performance and future outlook, and the capital of the bank.

Would it be possible to get a copy of that sectoral analysis?

**Mr. Galloway:** As you would expect, the type of industry analysis the bank does for managing its own risk is proprietary. It contains a lot of customer information, in some cases date on authorized and outstandings, geographically, etc. It's not something we have sat down and asked how we could share it with the government or anyone else. It hasn't been developed with that purpose in mind.

**Mme Sutherland:** Permettez-moi d'ajouter qu'au cours de l'année dernière, comme Bruce l'a dit dans ses remarques préliminaires, nous avons offert une formation supplémentaire de six jours aux directeurs des comptes qui desservent le secteur des très petites entreprises. Ce sont ceux de nos clients dont le chiffre d'affaires est inférieur à 500 000\$. Comme le comité le sait sans doute, d'après les statistiques, la majorité des femmes entrepreneurs travaillent dans ce marché.

Cette formation supplémentaire comprenait entre autres des cours additionnels en communication. Nous reconnaissons qu'il nous faut toujours faire des efforts pour améliorer les communications entre les banquiers et leurs clients et nous mettons l'accent sur ce domaine.

**Le président:** Merci.

Monsieur Mills.

**M. Mills:** Merci beaucoup, monsieur le président. J'ai deux courtes questions à poser, puis, je laisserai le reste du temps dont je dispose à M. Nunziata.

Merci beaucoup à nos témoins d'être venus nous rencontrer ce matin. Permettez-moi de mentionner l'un des tableaux qui se trouve dans votre rapport annuel, à la page 19. Il s'agit du tableau 11. Je remarque que dans votre rapport annuel, vous avez réparti les prêts par type d'industrie et par région de risque ultime. Je constate donc que la Banque royale a déjà fait beaucoup de chemin. Il ne faudrait pas beaucoup de travail—je sais que tous les députés ont un exemplaire de ce document—pour faire la répartition par municipalité et, peut-être, pour ajouter quelques secteurs de plus. Êtes-vous d'accord avec moi?

**M. Galloway:** Oui.

**M. Mills:** C'est parfait. Passons maintenant à la page 20 de votre rapport annuel, dans laquelle on parle de votre comité des politiques sur les risques. Permettez-moi de citer :

Ces stratégies portant sur des clients individuels sont inspirées de celles qui sont élaborées par les secteurs d'activité. Elles sont presque entièrement sous la responsabilité du groupe Gestion et analyse du portefeuille sectoriel de la banque. En 1993, la banque a fixé les limites de prêt de 50 secteurs différents à partir des analyses de ce groupe. Le groupe cherche maintenant à élaborer et à tenir à jour des stratégies propres à chacun de ces secteurs en fonction de leur importance, de leur rendement et de leurs perspectives d'avenir, en plus du capital de la banque.

Serait-il possible d'obtenir une copie de cette analyse sectorielle?

**M. Galloway:** Comme vous vous en doutez, les analyses auxquelles procède la banque pour gérer ses risques sont confidentielles. En effet, elles contiennent de nombreux renseignements sur nos clients, dans certains cas, des données sur les prêts autorisés et les prêts en retard, des données géographiques, etc.. Nous n'avons pas réfléchi à la façon dont nous pourrions transmettre ces renseignements au gouvernement ou à qui que ce soit d'autre. Les analyses n'ont pas été faites à cette fin.

## [Texte]

I think as far as this committee's interest in the SME market is concerned, I would not be paying too much attention to what is written here. This exercise in portfolio management and sectoral analysis on a global basis is really geared to our lending to large corporations around the world.

**Mr. Mills:** So you don't have this sectoral analysis for the small people?

**Mr. Galloway:** It's not broken down into the small business market in Canada.

**Mr. Mills:** I see. Do you think we could ask that particular group or a group like that to do a sectoral analysis with the small business community?

**Mr. Galloway:** Again, I guess the challenge we all have—and this is risk management information—is getting good data ourselves beyond what's available from the government on small business in Canada by industry. This is largely driven by analysis done by third parties, balance sheet analysis, sensitivity of interest rates and foreign exchange rates on corporations—

**Mr. Mills:** But Mr. Galloway, excuse me, is it not a guideline you use when you're developing your relationship with that particular sector?

**Mr. Galloway:** Not in the small business market.

**Mr. Mills:** No, but for that particular group with which you've done the analysis, these larger people.

**Mr. Galloway:** What it does is it sets limits that we have to look at and be aware of when we're managing risk in the bank so we don't overexpose ourselves to sectors.

**Mr. Mills:** Right. I understand that. Could we not do the same exercise for small business?

**Mr. Galloway:** I suppose we could talk about its usefulness outside of this committee. I can't respond to whether that's an idea that would add value sitting here. It's not something we've talked about doing before.

**Mr. Mills:** I'll tell you why I'm keen on it. It's central to recommendation 2. We're actually trying to find out by sector where the action is, where the loans are, so if it correlates to the complaints we're getting as members of Parliament—

**Mr. Galloway:** We can break down our lending statistics in much the same way you've alluded to in our annual reports and get that information that way for small businesses.

We have not set lending benchmarks for a sub-sector of the SME market in Canada, for example, that would be of any use to you because we haven't done them internally.

**Mr. Nunziata (York South—Weston):** Ms Sutherland, you indicated that you do not collect gender information because it's administratively burdensome. Why is it?

## [Traduction]

Ce qui est écrit là ne touche pas vraiment le marché des PME et votre comité ne doit pas y accorder trop d'attention. Ce travail global de gestion de portefeuille et d'analyse sectorielle touche plus précisément les prêts que nous consentons aux grandes sociétés partout au monde.

**Mr. Mills:** Vous ne disposez donc pas d'une analyse sectorielle à l'égard des petites entreprises?

**Mr. Galloway:** Il n'y a pas eu de répartition de ce genre pour le marché des petites entreprises au Canada.

**Mr. Mills:** Ah bon. Croyez-vous que nous pourrions demander à ce groupe ou à un groupe semblable de réaliser une analyse sectorielle des petites entreprises?

**Mr. Galloway:** Encore une fois, le défi—et il s'agit de renseignements sur la gestion du risque—consiste à obtenir nous-mêmes de bonnes données en sus de celles que le gouvernement fournit sur les petites entreprises du Canada, par secteur. Nous nous fondons surtout sur les analyses réalisées par des tiers, des analyses de bilan financier, les effets des taux d'intérêt et des taux de change sur les sociétés...

**Mr. Mills:** Excusez-moi, monsieur Galloway, mais ces analyses ne vous servent-elles pas de lignes directrices lorsque vous concevez vos relations avec ce secteur?

**Mr. Galloway:** Pas dans le cas des petites entreprises.

**Mr. Mills:** Non, mais qu'en est-il du groupe plus important que vous avez analysé, ces grandes entreprises?

**Mr. Galloway:** Ces analyses servent à établir les limites que nous devons fixer lorsque nous gérons les risques, pour notre banque, de façon à ne pas exposer celle-ci au contrecoup des problèmes que pourraient avoir certains secteurs.

**Mr. Mills:** D'accord. Je comprends. Ne pourrait-on pas faire la même analyse pour les petites entreprises?

**Mr. Galloway:** Nous pourrions sans doute discuter de l'utilité d'une telle analyse une fois la séance de votre comité terminée. Je ne saurais vous dire si cela ajouterait à ce qui existe déjà. Nous n'en avons jamais discuté.

**Mr. Mills:** Si j'y tiens tellement, c'est que c'est essentiel à la mise en oeuvre de la recommandation numéro 2. En fait, nous essayons de voir ce qui se passe dans chacun des secteurs où l'activité bat son plein, où les prêts se font, afin de déterminer s'il y a corrélation avec les plaintes que reçoivent les députés...

• 1100

**Mr. Galloway:** Nous pouvons répartir les statistiques de nos prêts, de la même façon que nous l'avons fait dans notre rapport annuel, en ce qui concerne les petites entreprises.

Nous n'avons pas fixé de repère à l'égard des prêts consentis à un sous-secteur du marché des PME au Canada, par exemple, rien qui puisse vous être utile, en tout cas, car nous ne l'avons pas fait à l'interne.

**Mr. Nunziata (York-Sud—Weston):** Madame Sutherland, vous avez indiqué que vous ne recueillez pas de renseignements sur le sexe de vos clients car cela serait trop difficile du point de vue administratif. Pourquoi serait-ce difficile?

[Text]

[Translation]

**Ms Sutherland:** Right now the processes we have in terms of credit applications are manual, so that's one reason why it would be administratively burdensome. The second reason, on a philosophical bend, is I personally do not feel that's information our clients want us to collect.

**Mr. Nunziata:** Do you recognize that there is a problem with the lending practices of financial institutions vis-à-vis women?

**Ms Sutherland:** I recognize that there are communication issues between bankers and their clients, absolutely. That's an area we are working on and need to continue to improve upon. There's no question about it.

I don't think it's gender-related. I don't know what your own personal experience is, but certainly from the clients I've talked to over the years, it's not an issue of a male versus female thing.

**Mr. Nunziata:** How do you know that if you don't collect statistics? How do we know what percentage of the loans that are refused are refused to women and what percentage of men are refused?

**Ms Sutherland:** I might refer you to the Industry Canada report, the Haines-Riding report. They went into actual bank files and examined statistically whether or not gender was a factor in loan decisions. It was not just based on a general survey; it was based on looking at actual loan files.

A good percentage of those files came from the Royal Bank, and the statistics that came out of that report said unequivocally that gender was not the issue, but there is a general communications issue and we absolutely acknowledge that is the case.

**Mr. Nunziata:** I would suggest to you the statistics seem to suggest there is a problem.

**Ms Sutherland:** You asked me how I knew, and that's part of it.

**Mr. Nunziata:** Mr. Galloway, the subject-matter of this committee is lending to small business by banks and other institutions. In his press release, Mr. Zed indicates that banks have been asked to appear before the industry committee to assist in the establishment of performance benchmarks, which the Minister of Finance, Paul Martin, called for in his February budget address.

The Minister of Finance, Mr. Zed, this committee, and a good number of my colleagues feel there is a problem. Do you recognize the problem?

**Mr. Galloway:** We have different views on how much of a problem it is. I think the most important benchmarks we use in the Royal Bank of Canada relate to our own clients' views of the quality of service and their satisfaction with us.

**Mme Sutherland:** À l'heure actuelle, les demandes de prêt sont remplies à la main. C'est l'une des raisons pourquoi ce serait difficile du point de vue administratif. Deuxièmement, pour ce qui est du principe, je ne crois pas que nos clients seraient d'accord pour que nous recueillons ce genre de renseignement.

**M. Nunziata:** Reconnaissez-vous que les méthodes de prêt utilisées dans les institutions financières à l'égard des femmes posent un problème?

**Mme Sutherland:** Je reconnais qu'il y a un problème de communication entre les banquiers et leurs clients. C'est un fait. Nous faisons des efforts pour régler ce problème et nous devons continuer à nous améliorer. Cela ne fait aucun doute.

Je ne crois pas que cela ait un lien quelconque avec le sexe de nos clients. Je ne sais pas ce qui en est pour vous, mais d'après les clients avec qui j'ai discuté par le passé, le problème ne vient pas de ce que le client est un homme ou une femme.

**M. Nunziata:** Comment pouvez-vous le savoir, si vous ne compilez pas de statistiques? Comment pouvons-nous savoir quel pourcentage des demandes de prêt présentées par des femmes sont refusées par rapport aux demandes rejetées qui sont présentées par les hommes?

**Mme Sutherland:** Permettez-moi de vous renvoyer au rapport d'Industrie Canada, le rapport Haines-Riding. Le groupe qui a rédigé ce rapport a vérifié des dossiers bancaires et examiné si, statistiquement, le sexe du client était l'un des facteurs pris en compte dans la décision d'accorder ou non un prêt. Le groupe ne s'est pas contenté d'une enquête générale, il a étudié de vrais dossiers de prêt.

Une bonne partie de ces dossiers venaient de la Banque royale. D'après les statistiques que l'on trouve dans le rapport, il ne fait aucun doute que le sexe du client n'est pas en cause, mais qu'il y a un problème général de communication. Nous reconnaissions tout à fait que c'est le cas.

**M. Nunziata:** Permettez-moi de vous dire que les statistiques semblent montrer l'existence d'un problème.

**Mme Sutherland:** Vous m'avez demandé comment je pouvais le savoir, eh bien, c'est en partie de cette façon.

**M. Nunziata:** Monsieur Galloway, notre comité est chargé d'étudier le financement des petites entreprises par les banques et autres institutions financières. Dans son communiqué de presse, M. Zed déclare qu'on a demandé aux banques de comparaître devant le Comité permanent de l'industrie pour aider celui-ci à établir les repères que le ministre des Finances, Paul Martin, avait réclamés dans son discours du budget de février.

Le ministre des Finances, M. Zed, notre comité et un bon nombre de mes collègues estiment qu'il y a un problème. Reconnaissez-vous l'existence de ce problème?

**M. Galloway:** Eh bien, nos avis divergent quant à l'ampleur de ce problème. À la Banque Royale du Canada, l'un de nos repères les plus importants, c'est l'opinion et la satisfaction de nos clients quant à la qualité de nos services.

## [Texte]

We survey our client-base all the time. That's the benchmark we look at, against which we rate ourselves vis-à-vis the industry. It's not statistical in the sense of coming down to have our loans grow at a certain rate. We're more concerned about maintaining our market position and keeping our clients satisfied with what the bank is doing for them.

I will ask Mr. Gaffney to elaborate.

**Mr. Nunziata:** We're concerned about people who don't become your clients. I can understand why you want to satisfy the client-base, but they're already in the door.

**Mr. Galloway:** Sometimes they leave.

**Mr. Nunziata:** Sometimes they leave, but at least my constituents or a good number of them are concerned about not getting in the door.

**Mr. Galloway:** The Royal Bank of Canada segmented the small business market 20 years ago, and we have had a dominant position in this market segment ever since.

There's a point at which your market share is pretty hard to improve upon. We're in a very competitive market here. We heard the Bank of Montreal talking about their strategies. I think all the banks want as much good business as they can get. I think the system is geared to create that kind of behaviour between the way banks look at themselves and the way the investment community looks at what we're doing.

• 1105

None of us are saying that we don't want more business or more clients, but I think our first priority is looking after the clients we already have, making sure that we keep their business and doing more business with them.

**Mr. Nunziata:** We're talking about performance benchmarks. I assume that you recognize there is a need for benchmarks. Or are you philosophically opposed to the Government of Canada delineating benchmarks?

**Mr. Gaffney:** We don't have a problem with the notion of benchmarks. We are very willing to work with the committee, the CBA, or whomever, to come to a common goal. I think, as we all recognized in the past, the definition of small business has been a critical problem. As an industry and as a group, we should perhaps come to some common understanding of what that should be.

If you were to ask me, I would make a suggestion that it should be based on sales. I would throw out the level of \$5 million.

**Mr. Nunziata:** Just so I understand, once we deal with the definitional problems, your bank is prepared to participate in the establishment of benchmarks to ensure that the banking industry is responsive to the needs of small business. I have a follow-up question. What should be the sanction if a bank does not meet a series of specific benchmarks?

## [Traduction]

Nous effectuons des sondages constants auprès de nos clients. C'est le repère que nous utilisons et grâce auquel nous nous situons au sein de l'industrie. Il ne s'agit pas de statistiques dans la mesure où nous ne fixons pas d'objectif de croissance de nos prêts. Nous visons davantage à conserver notre position sur le marché et à voir à ce que nos clients soient satisfaits des services que la banque leur offre.

Permettez-moi de demander à M. Gaffney de vous en dire davantage.

**M. Nunziata:** Ce qui nous préoccupe, ce sont les gens qui ne deviennent pas vos clients. Je peux comprendre que vous vouliez satisfaire vos clients, mais ils sont déjà vos clients.

**M. Galloway:** Ils nous quittent parfois.

**M. Nunziata:** Bien sûr, mais mes commettants, un grand nombre d'entre eux du moins, s'inquiètent de ne pas pouvoir faire affaire avec vous.

**M. Galloway:** La Banque Royale du Canada a déterminé que les petites entreprises constituaient un segment du marché il y a 20 ans. Depuis, nous avons toujours été en position dominante sur ce marché.

À un moment donné, il est très difficile d'améliorer sa part du marché. La concurrence est très forte sur ce marché. Nous avons entendu la Banque de Montréal discuter de ses stratégies. Les banques veulent toutes avoir un aussi bon chiffre d'affaires que possible. À mon avis, le système est fait de telle sorte qu'il oblige les banques à analyser la façon dont elles fonctionnent et les investisseurs à surveiller ce que font les banques.

Nous ne disons pas que nous ne voulons pas davantage de clients, mais notre premier objectif est de nous occuper des clients que nous avons déjà, de nous assurer qu'ils continuent de faire affaires chez nous et de leur offrir davantage de services.

**M. Nunziata:** Nous parlons de repères. Vous reconnaissiez, je suppose, qu'il doit y avoir des repères. Ou bien vous opposez-vous, en principe, à ce que le gouvernement du Canada établisse des repères?

**M. Gaffney:** L'idée qu'il y ait des repères ne nous pose pas de problème. Nous sommes bien prêts à collaborer avec le comité, l'ABC, etc., pour établir un objectif commun. Tout le monde a reconnu par le passé que l'un des problèmes les plus critiques, c'est la définition des petites entreprises. Notre industrie, dans son ensemble ou en groupe, devrait peut-être élaborer une définition en commun.

À mon avis, les petites entreprises devraient être définies selon leur chiffre d'affaires. On pourrait, par exemple, fixer un seuil de 5 millions de dollars.

**M. Nunziata:** Si j'ai bien compris, une fois résolus les problèmes de définition, votre banque est prête à participer à l'établissement de repères de façon à garantir que le secteur des banques répond aux besoins des petites entreprises. Permettez-moi de poser une autre question dans la même veine. Quelles sanctions devraient-on imposer aux banques qui ne respectent pas certains repères?

[Text]

[Translation]

**Mr. Gaffney:** I think you have to be careful to not impose quotas. Mr. Galloway referred to another way of looking at the issue, which is around customer satisfaction and quality of service. I would come back to the point that if we are providing high levels of service and support to our customers, and if the industry is doing that, then that could well be considered a benchmark.

**Ms Sutherland:** The other thing I might add as well is that it is very important in looking at benchmarks to not focus just on lending. I can't speak for all the banks, but certainly only half of the Royal Bank's small-business clients borrow. They have many other needs—many of our surveys tell us this—such as easy service and managing their cash. There is a whole realm of services. Their personal banking rates very high on the list in terms of services they expect from their bank.

We need to take a little bit of a broader focus, because the Royal Bank would not want to ignore half of its customers. The committee wouldn't want this either.

**Mr. Douglas Williamson (Senior Vice-President, Business Banking, Royal Bank of Canada):** Mr. Nunziata, the question of benchmarks around our behaviour is something about which we would like to have an interesting discussion, such as measures that check and balance off how we are behaving in the market and how the industry is behaving. Those would be the interesting ones. Those would be the ones that we would like to work with you on, rather than, as Mr. Gaffney said, talking about specific quotas. Let the clients and the market decide, determine and judge how we behave in the market.

**Mr. Nunziata:** Let me just conclude by saying that I certainly appreciate the willingness of this bank to at least recognize the need for benchmarks once we have dealt with the definitional problems, but I think you should work with this committee and leave it up to us and our constituents to determine what the appropriate benchmarks should be. It is not just a matter of customer service; it is much broader.

Thank you, Mr. Chairman.

**The Chairman:** I see them nodding, Mr. Nunziata, so I assume that they agree with most of what you said.

Mr. Schmidt.

**Mr. Schmidt:** I am pleased to meet you people again. I see a brand-new team. I think that has to tell us something.

**The Chairman:** We wore the old team out.

**Mr. Schmidt:** I think it is fantastic. I don't know if we deserve any credit for that, Mr. Chairman, but it is nice to see—

**Mr. Mills:** I think we should duly recognize that one of those gentlemen who was before this committee in the last year, Mr. Charlie Coffey, put out a heck of a lot of brush fires. I talked to several members about this. We shouldn't let the public or the bank in any way, shape or form think that he didn't give us good service.

**The Chairman:** Now your stock will go up, Mr. Schmidt.

**Mr. Gaffney:** Il faut faire attention de ne pas imposer de quotas. M. Galloway a mentionné un autre angle sous lequel aborder la question, c'est-à-dire la satisfaction des clients et la qualité des services. Je répète que, si l'industrie offre des services de grande qualité à ses clients et les aide, cela devrait peut-être constituer un repère.

**Mme Sutherland:** Permettez-moi d'ajouter également qu'il est très important, dans l'établissement de ces repères, de ne pas se concentrer seulement sur les prêts. Je ne saurais parler au nom de toutes les banques, mais à la Banque royale, la moitié seulement des petites entreprises qui font affaires chez nous empruntent. Ces entreprises ont bien d'autres besoins—nous l'avons constaté dans un grand nombre de nos sondages—comme des services sans problème et la gestion de leur argent. Il existe toute une gamme de services. Les services bancaires personnels font partie des premiers services qu'ils veulent obtenir de leur banque.

Il faut voir tout cela dans une optique plus vaste, car la Banque royale ne voudrait pas fermer les yeux sur la moitié de ses clients. Le comité ne le voudrait pas non plus.

**Mr. Douglas Williamson (premier vice-président, Services aux entreprises, Banque Royale du Canada):** Monsieur Nunziata, ces repères permettant de mesurer notre comportement sont un sujet que nous aimerions beaucoup discuter, comme, entre autres, les repères qui permettent de mesurer nos résultats sur le marché et ceux de l'industrie. Ces repères-là seraient intéressants. C'est pour établir cela que nous aimerions collaborer avec vous, plutôt, comme M. Gaffney l'a dit, que de discuter de quotas. Il faut laisser le client et le marché décider et juger de la façon dont nous nous comportons sur le marché.

**Mr. Nunziata:** Pour conclure, je dirais que j'apprécie le bon vouloir de votre banque de reconnaître, au moins, la nécessité d'établir des repères une fois résolus les problèmes de définition. Je crois toutefois que vous devriez collaborer avec notre comité et nous laisser, nous et nos commettants, décider quels devraient être les repères appropriés. Cela ne touche pas seulement les services aux clients, c'est bien plus vaste.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Je les vois opiner, monsieur Nunziata. Je suppose qu'ils souscrivent à ce que vous avez dit.

Monsieur Schmidt.

**Mr. Schmidt:** Je suis très heureux de vous rencontrer de nouveau. Je vois une toute nouvelle équipe, ce qui, pour moi, est révélateur.

**Le président:** Nous avons usé l'ancienne équipe à la corde.

**Mr. Schmidt:** C'est fantastique. Je ne sais pas s'il faut nous en accorder le crédit, monsieur le président, mais c'est bien de voir...

**Mr. Mills:** Il faut reconnaître, cependant, que l'un des messieurs qui a comparu devant notre comité l'an dernier, M. Charlie Coffey, nous a été extrêmement utile. J'en ai parlé à plusieurs députés. Il ne faudrait pas laisser entendre au public ou à la banque qu'il ne nous a pas rendu de grands services.

**Le président:** Vos actions sont à la hausse, maintenant, monsieur Schmidt.

## [Texte]

**Mr. Schmidt:** I think it is absolutely fantastic.

So are you going to become a customer of the Royal Bank?

**The Chairman:** The risk is too high.

Please put your questions, Mr. Schmidt.

**Mr. Schmidt:** I think, Mr. Chairman, that it is refreshing to also hear the spirit of cooperation that we have just heard from the vice-chairman of the bank.

I would like to channel the questions in another direction somewhat. It has to do with this hand-out, "Serving the Needs of Small Business", that we just received here this morning. It has to do with financing the new economy. It strikes me that the whole matter of banking is going to change very dramatically as our economy changes. You will really become part of that.

It seems to me, Mr. Chairman, that there is a whole series of numbers in this list. I'm not sure. I would like to first of all ask you to differentiate among them.

• 1110

First, there's \$125 million risk capital in the capital corporation to finance emerging growth companies. Then there's a leading role in the Neuroscience Partners Limited partnership of \$52.5 million. Then there's \$750,000 to the Calmeadow Foundation's community program. Are those subsequent dollars of \$52.5 million and \$750,000 part of the \$125 million, or are they additive?

**Mr. Galloway:** They're additive.

**Mr. Schmidt:** What portion of the bank's loan portfolio is directed toward the new economy and financing in the new economy in the small business part?

**Mr. Gaffney:** I think that's a function of how you define the new economy. Knowledge-based industries are getting a lot of attention these days. We recognize it as a critical emerging issue, and you've quoted some of the numbers. We're paying particular attention to knowledge-based industries and the export segment associated with that sector. I cannot tell you here what percentage of our loans are to the new economy because I would need a definition of that to be more precise.

**Mr. Galloway:** That might be an area where, when you talk about statistical gathering, we can come up with some kind of industry definition of what constitutes knowledge-based industries. I think the banks differ in many respects on even what constitutes the maximum size of loan in this market. Our definition of what belongs in there and what doesn't is probably different from our major competitors'. We're quite willing to work at redefining that.

What we have done with some of our initiatives in the last year is identify what we think are some of the fastest-growing sectors in the new economy, try to learn more about them and try to set up a network of people across the country who can work with one another as specialists in learning how to deal with their needs, lending money differently.

## [Traduction]

**M. Schmidt:** C'est absolument fantastique.

Allez-vous maintenant faire affaire avec la Banque royale?

**Le président:** C'est trop risqué.

Veuillez poser vos questions, monsieur Schmidt.

**M. Schmidt:** Monsieur le président, je trouve rafraîchissant l'esprit de collaboration que vient de démontrer le vice-président de la banque.

Permettez-moi toutefois d'aborder un autre sujet dans mes questions. Il s'agit de cette brochure, sur les petites entreprises, que nous avons reçue ce matin, ainsi que du financement de la nouvelle économie. De toute évidence, les services bancaires devront être modifiés en profondeur pour s'adapter à l'évolution de notre économie. Vous en serez touchés vous aussi.

Il me semble, monsieur le président, qu'on trouve dans cette liste toute une série de chiffres. Je ne suis pas certain. Pour commencer, puis-je vous demander de nous dire à quoi chacun correspond?

• 1110

Pour commencer, il y a un capital de risque de 125 millions de dollars par la corporation placement, afin de financer des entreprises prometteuses. Ensuite, la banque a joué un rôle de premier plan dans la création, au coût de 52,5 millions de dollars, de la société en commandite Partenaires en neuroscience. Puis, la banque a investi 750 000\$ dans des programmes communautaires de la Fondation Calmeadow. Ces sommes de 52,5 millions et de 750 000\$ font-elles partie des 125 millions ou y sont-elles ajoutées?

**M. Galloway:** C'est en sus.

**M. Schmidt:** Quelle partie du portefeuille des prêts de la banque est orientée vers la nouvelle économie et finance cette nouvelle économie du côté des petites entreprises?

**M. Gaffney:** Cela dépend comment on définit la nouvelle économie. Le secteur de l'information retient beaucoup l'attention de nos jours. Nous reconnaissons que c'est un secteur d'importance critique, et vous avez cité certains des chiffres. Nous accordons une attention toute particulière au secteur de l'industrie et aux entreprises d'exportation associés à ce secteur. Je ne saurais vous dire quel pourcentage de nos prêts se situent dans la nouvelle économie car il faudrait pour cela, une définition plus précise.

**M. Galloway:** C'est sans doute un domaine où, lorsqu'on parle de recueillir des statistiques, il est possible d'en arriver à une définition quelconque de ce qu'est le secteur de l'information. Même entre les banques, il y a des différences quant au maximum de prêts qui peut être consenti sur ce marché. Notre définition à nous de ce qui appartient à ce marché est probablement différente de celle de nos principaux concurrents. Nous sommes prêts à revoir cette définition.

L'année dernière, dans certaines de nos initiatives, nous avons essayé de découvrir quels secteurs de la nouvelle économie connaissaient la croissance la plus rapide, d'en savoir davantage à leur sujet et d'établir un réseau, dans tout le pays, de personnes qui puissent collaborer, comme spécialistes, pour apprendre quels sont les besoins de ces secteurs de façon à pouvoir leur prêter de l'argent de façon différente.

## [Text]

I will ask Ms Sutherland if she wants to elaborate on it, because it's a struggle for us to bring ourselves up the learning curve at the same time.

**Ms Sutherland:** We have had tremendous success in the markets we have differentiated ourselves. We have targeted the three areas Bruce alluded to earlier. It is a different way for us to do banking. We are learning with our clients, academics, government officials and so forth, how to do things differently.

We feel good about our progress, simply because the anecdotal feedback we have received from the leaders in those various market segments we have talked about is a pleasant surprise when they see we are changing. Those are the sorts of models we want to capitalize on in the future for the whole SMEs marketplace.

**Mr. Williamson:** There is an interesting point on how we're delivering to that market, and it comes back to Mr. Mills' earlier question. We have segregated. We're talking about a new delivery process to that market. I don't want to get corny and use words like virtual organization, but if you take a look at the 45 account managers we have linked together to serve those three sectors of what we call and define as the knowledge-based industry sector, there's nothing in it that you'd recognize as an organization chart. It's a web, a network, a communications vehicle using Internet. It's an information highway thing.

We have clearly differentiated ourselves in that market, and I think the clients recognize that. But you have to understand that what's driving it is a different organizational process. It's not an organization chart or a division in the traditional sense that banks have looked at. There are some very interesting changes in the way we deliver the product to the market.

**Mr. Schmidt:** I think it's much more than just delivery, Mr. Chairman. We talked about benchmarks before, but I really want to pursue the sectoral analysis, because I think Mr. Mills put his finger on it very significantly. This is not only a Canadian sort of situation, or a small business situation; it's a global kind of interest, which the Royal Bank has a very definite interest in. The bank should be left to manage the business of banking very effectively, but it is the responsibility of government to determine the regulation and direction in which the economy should be moving.

It seems to me there is a distinct movement away from simply making things and moving people toward the management of information, the transmission of information, or the content of that information to some degree. There are some very significant issues that are very different from simply putting together statistical numbers, yet the statistical numbers will give us an indication of where the emphasis is in a particular bank, which sectors are being addressed, where they're being addressed, and also the size of the businesses that are being involved.

## [Translation]

Je vais demander à Mme Sutherland si elle peut vous en dire davantage, car c'est difficile pour nous d'apprendre tout cela au même rythme.

**Mme Sutherland:** Sur les marchés où nous avons fait les choses de façon différente, nous avons obtenu un très grand succès. Nous avons visé plus particulièrement les trois secteurs auxquels Bruce a fait allusion précédemment. Pour nous, c'est une façon différente d'offrir nos services. Nous apprenons auprès de nos clients, des universitaires, des fonctionnaires des gouvernements, etc., comment nous pouvons faire les choses de façon différente.

Nous sommes satisfaits de nos progrès, ne serait-ce que parce que les chefs de ces différents segments de marché avec qui nous avons discuté se sont heureusement surpris de voir que nous nous adaptons à leurs besoins. À l'avenir, nous nous fonderons sur ce type de modèle pour l'appliquer à tout le marché des PME.

**Mr. Williamson:** Il y a quelque chose d'intéressant dans la façon dont nous offrons nos services sur ce marché, et cela revient à la question précédente de M. Mills. Nous avons établi des distinctions. Il s'agit de nouveaux mécanismes pour offrir nos services à ce marché. Je ne veux pas commencer à divaguer et parler d'organisation virtuelle, mais si l'on prend les 45 directeurs des comptes que nous avons rassemblés pour desservir ces trois secteurs que nous regroupons sous l'appellation d'industrie de l'information, cela n'a rien à voir avec un organigramme. Il s'agit d'un réseau, d'un outil de communication fonctionnant sur l'Internet. Il s'agit de l'autoroute électronique.

Nous nous sommes clairement distingués sur ce marché et les clients l'ont reconnu, je crois. Il faut comprendre toutefois que le moteur en est un processus d'organisation différent. Il ne s'agit pas d'un organigramme ou d'une division selon le sens qu'on leur donne toujours dans les banques. Nous avons apporté des changements très intéressants à la façon dont nous livrons nos produits sur le marché.

**Mr. Schmidt:** C'est plus que de la livraison, monsieur le président. Nous avons parlé de repères auparavant, mais j'aimerais revenir à cette question d'analyse sectorielle, car M. Mills en a souligné l'importance. Ce n'est pas quelque chose qui touche uniquement le Canada ou les petites entreprises; c'est un intérêt qui existe dans le monde entier et, manifestement, à la Banque royale. C'est à la banque qu'il incombe de gérer ses affaires de façon efficace, mais le gouvernement doit, pour sa part, établir les règlements et décider de l'orientation de l'économie.

Il me semble que tout cela s'écarte de la simple évolution vers la gestion de l'information, la transmission de renseignements ou même, dans une certaine mesure, le contenu de cette information. Il ne s'agit pas simplement d'établir des statistiques, mais les statistiques nous donnent un indice de ce sur quoi les banques mettent l'accent, quels secteurs sont visés, ce qui est traité et, aussi, la taille des entreprises en cause.

There's a whole series of questions there, but nevertheless it seems to me that those are precisely the kinds of questions you ought to be addressing.

Voilà toute une série de questions, mais il me semble néanmoins que c'est précisément la sorte de questions que vous devriez examiner.

## [Texte]

## [Traduction]

**Mr. Galloway:** One of the dangers when you look at credit demand is to assume that just because there's a demand there the borrower, the industry, is one that has long-term growth prospects that are good for the country. There may be sectors that are clearly, on a global basis, not going to compete and survive that are heavy users of credit today and others that are not. It's a very complicated issue.

We have to be careful in how we measure these things and how we interpret the data. We struggle with it ourselves and I can understand why it would be an issue for this committee. What are the forces that are driving the Canadian economy? What are the sectors we know we can compete in globally in the long term? What do you have to do about it in terms of government policy and its financial institutions to make it all happen?

We're all in this together; that's very much our view. It's a matter, again, of all of us trying to find information that's relevant. That's a lot different from the issues of lending quotas and everything else that I know come up when you have this debate. What's the data we need to make better decisions on our future?

**Mr. Schmidt:** Exactly. I have one final question that I think illustrates this rather well.

On page 21 of part II of your annual report, you talk about the total commercial exposure to real estate, which has moved from 10% in 1991 to 6.2% in 1994. It seems to me this is a very conscious decision you have made here.

**Mr. Galloway:** Right.

**Mr. Schmidt:** What has happened to the difference? There's approximately a 4.8% differential there in exposure. That money went somewhere else. Where did it go?

**Mr. Galloway:** A lot of it was written off.

**Mr. Schmidt:** Are you telling me that 4.8% of it was written off?

**Mr. Galloway:** No, no.

**Mr. Mills:** How do you get a bank to do that for you?

**Mr. Schmidt:** Well, I don't know. The one thing that happened was that money went somewhere else.

**Mr. Galloway:** Let me just take that point, though, because we have consciously lowered our exposure to the large end of the real estate sector in Canada as part of prudent portfolio management at the bank level. That doesn't mean we've cut off the industry; it just means we're more careful and selective in how we deal with what has been for us too much exposure in one sector. Is that good or bad for the economy? We could debate that all day.

**Mr. Galloway:** L'un des dangers, lorsqu'on examine la demande de crédit, est de présumer que du simple fait qu'il existe une demande, l'emprunteur, l'industrie, a des perspectives de croissance à long terme qui sont bonnes pour le pays. Il peut exister des secteurs qui ne parviendront pas à faire face à la concurrence mondiale et à survivre, mais qui ont énormément recours au crédit aujourd'hui, tandis que d'autres ne sont pas dans cette situation. C'est une question très compliquée.

Nous devons être prudents dans la façon dont nous mesurons ces éléments et dans la façon dont nous interprétons les données. C'est difficile pour nous et je peux comprendre pourquoi c'est une question qui intéresse le comité. Quelles sont les forces motrices de l'économie canadienne? Quels secteurs pourront à long terme faire face à la concurrence à l'échelle mondiale? Qu'est-ce que le gouvernement doit faire, au moyen de sa politique et de ses institutions financières, pour permettre tout cela?

Nous sommes tous logés à la même enseigne, nous le savons pertinemment. Je répète que nous devons tous nous efforcer de trouver tous les renseignements pertinents. C'est bien différent des questions liées aux quotas de prêts et bien d'autres questions qui surgissent au cours de ce débat. De quelles données avons-nous besoin pour prendre de meilleures décisions pour notre avenir?

**Mr. Schmidt:** Exactement. J'ai une dernière question à poser et je pense qu'elle illustre assez bien cette situation.

À la page 21 de la partie II de votre rapport annuel, vous parlez du total du risque des prêts immobiliers commerciaux, qui est passé de 10 p. 100 en 1991 à 6,2 p. 100 en 1994. Il me semble que vous avez pris là une décision à laquelle vous avez mûrement réfléchie.

**Mr. Galloway:** En effet.

**Mr. Schmidt:** Qu'en est-il de la différence? Il y a un écarts approximatif de 4,8 p. 100 dans le risque total. Cet argent est allé ailleurs. Où est-il allé?

**Mr. Galloway:** Une grande partie a été radiée.

**Mr. Schmidt:** Êtes-vous en train de me dire que 4,8 p. 100 a été radié?

**Mr. Galloway:** Non, non.

**Mr. Mills:** Comment peut-on obtenir d'une banque qu'elle fasse cela?

**Mr. Schmidt:** Eh bien, je l'ignore. Ce qui est certain, c'est que cet argent est allé ailleurs.

**Mr. Galloway:** Permettez-moi cependant d'ajouter quelque chose, parce que nous avons sciemment réduit le risque que présentait pour nous l'élément le plus gros du secteur immobilier au Canada, afin d'assurer une gestion prudente du portefeuille, au niveau de la banque. Cela ne signifie pas que nous avons cessé de financer ce secteur, cela signifie seulement que nous sommes plus prudents et plus sélectifs lorsqu'il s'agit de ce secteur qui présentait un peu trop de risques pour nous. Est-ce bon ou mauvais pour l'économie? Nous pourrions en discuter toute la journée.

## [Text]

If you look at the whole financial system and analyze what component of financing is satisfied by equity markets, debt markets, venture capital, bank financing, finance companies, and insurance companies, dollars move in and out of the system regularly. They don't necessarily stay with us. If we get loan down payments we can reduce the liability side of our balance sheet and the funds can flow elsewhere.

In reality today—and I think this is very important for people to understand—if you look at the balance sheets of the Canadian banks, they are liquid. They have a lot of liquidity in government securities and there isn't one of us who doesn't want to prudently lend that money to the private sector. We would much rather be doing good quality business loans than buying government treasury bills and bonds. That's the phenomenon with the Royal Bank as it is for all of them.

Part of it is the fact that clearly deficits have consumed a significant amount of the savings of the country, but it's beyond that. Credit demand has been slow. It's a function of forces at work in the economy that are influencing the demand for capital generally at this point in the economic cycle.

I would encourage the committee to look at information like that on a macro basis as well. I'm not talking about benchmarking, I'm just talking about understanding the dynamics of how the financial system works and what role we play. We wrestle with these things ourselves.

**The Chairman:** You can have one last very short question and a short answer, and then we'll move on.

**Mr. Schmidt:** This is partly a political question.

**Mr. Galloway:** Maybe you should ask Mr. Zed to answer it.

**Mr. Schmidt:** Would you even hint that part of the reason the credit demand has dried up or has reduced is a function of the deficit position, of the huge debt the federal government has accumulated?

**Mr. Galloway:** I think the only comment I would make, without getting into politics, is that we have a country with an inflation rate of 1%. We have huge government deficits and we have real interest rates that are significantly higher than we all would like to see them. There's no question at all that this affects the demand for capital. It affects the affordability of credit. That's a macro-issue for all of us to deal with.

I think the good news is that the federal government is taking steps to deal with it, as are the provincial governments. We applaud the direction.

**The Chairman:** I think his answer was that the government's doing something about it.

**Some hon. members:** Oh, oh.

## [Translation]

Si vous regardez l'ensemble du système financier et cherchez à déterminer à quel élément de financement répondent les marchés boursiers, les marchés de la dette, les marchés de capitaux de risque, le financement bancaire, les sociétés de crédit et les compagnies d'assurance, vous constaterez que les capitaux y circulent régulièrement dans les deux sens. Ils ne restent pas nécessairement chez nous. Si nous obtenons des acomptes sur les prêts, nous pouvons réduire le passif de notre bilan et les fonds peuvent aller ailleurs.

En réalité, actuellement—and je pense qu'il est très important que les gens le comprennent—if vous regardez les bilans des banques canadiennes, vous verrez qu'ils comportent des liquidités. Les banques ont énormément de liquidités placées dans des titres d'État et il n'y a personne parmi nous qui ne cherche pas à prêter cet argent d'une façon prudente au secteur privé. Nous préférerions de beaucoup accorder des prêts de bonne qualité aux entreprises plutôt que d'acheter des bons du trésor et des obligations gouvernementales. C'est le phénomène qui prévaut à la Banque royale, comme dans toutes les autres banques.

Cette situation résulte en partie du fait que les déficits ont évidemment consumé une quantité considérable des économies du pays, mais il y a d'autres raisons. La demande de crédit s'est ralentie. C'est dû à certaines forces agissant dans l'économie et qui influencent généralement la demande de capitaux à ce stade du cycle économique.

J'encourage les membres du comité à examiner également de tels renseignements sur une base macro-économique. Je ne parle pas de l'établissement de repères, je parle seulement de comprendre la dynamique du système financier et le rôle que nous jouons. Nous nous débattons nous-mêmes avec ces questions.

**Le président:** Vous avez encore droit à une très brève question suivie d'une brève réponse, puis nous passerons à quelqu'un d'autre.

**M. Schmidt:** C'est une question qui est en partie de nature politique.

**M. Galloway:** Vous pourriez peut-être demander à M. Zed d'y répondre.

**M. Schmidt:** Vous hasarderiez-vous à dire que la demande de crédit s'est tarie ou a fléchi en partie à cause du déficit, de la dette énorme accumulée par le gouvernement fédéral?

• 1120

**M. Galloway:** Je répondrai seulement, sans entrer dans des arguments politiques, que notre pays connaît un taux d'inflation de 1 p. 100. Nous avons des déficits gouvernementaux énormes et nos taux d'intérêt réels sont considérablement plus élevés que nous le voudrions tous. Il est certain que cela influence la demande de capitaux. Cela rend le crédit moins abordable. C'est une question de macro-économique avec laquelle nous sommes tous aux prises.

Je pense qu'il est rassurant de voir que le gouvernement fédéral prend des mesures pour s'attaquer au problème, comme les gouvernements provinciaux. Nous approuvons cette orientation.

**Le président:** Je pense que sa réponse était que le gouvernement y voit.

**Des voix:** Oh, oh.

## [Texte]

**The Chairman:** Good answer, Mr. Galloway, good answer.

**Mr. Discepola:** I want to pick up on Ms Sutherland's comments in her remarks that they did a collection this committee is after, and to paraphrase the Minister of Finance, come hell or high water they're going to get that data and the statistics we're so desperately after, one way or another.

You've mentioned—and I hope I'm quoting you correctly—that they're a heavy burden on the banks. When you used that word I was quickly taken aback. Heavy burden, bank—that means it's automatically going to fall on the shoulders of small and medium-sized businesses. Whatever costs the banks have, they traditionally happen to bury them in fees or whatever and ultimately pass on the costs.

Why do you make that comment? Is it really that heavy? More importantly, maybe not now, but over the next little while I would think the onus would be on your industry to sit down together and come back to this committee to give us the type of data you feel comfortable with, or feel able to provide.

In terms of what we do with that data, I think you're going to have to rely on us. I don't get a comfort level. Politicians are often criticized that we're not in tune with our constituents, but I think this committee is very in tune with the small business sector. I don't get the same feeling on the other side. I think that's where the bottom line lies.

If we're after these statistics, how are you going to provide them to us? Are you going to pass on the costs to small and medium-sized businesses or can you work together with the committee?

**Ms Sutherland:** I did not say it would be a heavy burden on the bank. I was trying to sensitize the committee to the administrative burden on the account managers themselves who serve small business clients. Over the past year, the Royal Bank has taken significant steps in streamlining the credit process for account managers who serve the very small business clients. Again, those are clients who have sales of \$500,000 and less. That represents almost 80% of the business clients the Royal Bank serves.

All I was getting at is that our view is that we want to keep that administrative burden as low as possible. We're taking extra steps to continue to do that. Every day that account manager spends on administration and pushing paper is a minute taken away from serving their clients better.

If this committee feels that in any data—As Mr. Galloway and Mr. Gaffney have said, we will fully cooperate with this committee to get the data required and work with you in terms of benchmarks.

So please do not misconstrue my comments.

**Mr. Discepola:** Okay.

If we were to impose—you use the word "quota", we use the word "benchmark"—a quota or benchmark limit on lending to small and medium-sized businesses, and if we use the Bank of Montreal standard of 33%—even the Bank of Montreal

## [Traduction]

**Le président:** Bonne réponse, monsieur Galloway, bonne réponse.

**M. Discepola:** Je voudrais revenir à certaines remarques de Mme Sutherland, qui a dit qu'ils avaient recueilli des données que le comité cherche à obtenir, et pour paraphraser le ministre des Finances, quoi qu'il arrive, on aura ces données et les statistiques que nous recherchons désespérément, d'une façon ou d'une autre.

Vous avez mentionné—and j'espère que je vous cite correctement—that c'était un lourd fardeau pour les banques. Lorsque vous avez utilisé cette expression, j'ai été assez surpris. Un lourd fardeau, pour les banques—cela signifie que ce seront automatiquement les petites et moyennes entreprises qui en feront les frais. Chaque fois que les banques ont des coûts, elles les transmettent toujours en fin de compte à leurs clients, en les dissimulant dans les frais exigés ou autrement.

Pourquoi dites-vous cela? Le fardeau est-il vraiment si lourd? Il y a cependant une chose encore plus importante; je ne vous demande pas de le faire nécessairement maintenant, mais je pense qu'il incombera bientôt aux membres de votre secteur de se concerter et de revenir au comité nous dire quelles sortes de données vous seriez prêts à nous fournir, ou capables de nous fournir.

Pour ce qui est de ce que nous ferons de ces données, je pense que vous devrez vous fier à nous. Je ne suis pas rassuré. On critique souvent les politiciens parce qu'ils ne sont pas à l'écoute de leurs électeurs, mais je pense que les membres de ce comité sont vraiment à l'écoute du secteur des petites entreprises. Je n'ai pas la même impression pour vous. Je pense que c'est là l'essentiel.

Comment allez-vous faire pour nous fournir les statistiques dont nous avons besoin? Allez-vous en faire payer les frais aux petites et moyennes entreprises ou pouvez-vous travailler de concert avec le comité?

**Mme Sutherland:** Je n'ai pas dit que ce serait un lourd fardeau pour la banque. J'essayais de faire comprendre aux membres du comité le fardeau administratif qui incombe aux directeurs de comptes servant les petites entreprises. Depuis un an, la Banque royale a pris des mesures importantes pour rationaliser le processus de crédit suivi par les directeurs de comptes servant les très petites entreprises. Il s'agit, je le répète, de clients dont les ventes sont de 500 000\$ ou moins. Cela représente près de 80 p. 100 des clients d'affaires de la Banque royale.

Je voulais seulement dire que nous voulons maintenir le fardeau administratif aussi léger que possible. Nous prenons de nouvelles mesures pour essayer d'y parvenir. Chaque moment que le directeur des comptes consacre à l'administration et à la paperasse est du temps qu'il ne peut pas consacrer à mieux servir ses clients.

Si les membres du comité estiment que dans des données... Comme M. Galloway et M. Gaffney l'ont dit, nous sommes prêts à coopérer pleinement avec le comité pour obtenir les données dont vous avez besoin et à vous aider également en ce qui concerne les repères.

Je vous prie donc de ne pas vous méprendre sur le sens de mes commentaires.

**M. Discepola:** Très bien.

Si nous imposons—vous avez utilisé le mot «quota», nous utilisons le mot «repère»—un quota ou une limite repère en ce qui concerne les prêts aux petites et moyennes entreprises, et si nous utilisons la norme de 33 p. 100 de la Banque de

## [Text]

refused to answer my question the last time around—what is detrimental, and why is it negative, for us to impose such a restriction? Would it be detrimental to small and medium-sized businesses in the sense that we are imposing something on the industry?

**Mr. Galloway:** We, as banks—all of us—have interesting conflicts. On the one hand, we are guided by the Bank Act to prudently lend money, manage risk and look after the interests of depositors, which is something we take seriously. On the other hand, we want to look after the needs of our business clients wherever we can.

I come back to my comments on credit demand. If you sat here today and told the banks to in the next six months increase lending by 10%, in the absence of a market that is even demanding credit at that rate, we're asking for different problems in terms of credit standards and credit quality. We have to assume there's this insatiable demand out there to begin with, and there isn't at the moment. I think that's important to know as well.

On benchmarks, the Bank of Montreal is one-third and two-thirds. The Royal Bank is one-quarter and three-quarters. But if you get inside the data and you understand the differences between our natural mix of assets you won't be upset by our ratio difference from the Bank of Montreal.

The starting points have to be understood as a function of business strategies at our institutions over a long period of time. We may have one-quarter of our total commercial loans in SME, but the absolute dollar amount is very significant, because the dollar amount of total commercial loans we have as a bank is, in ratio terms, larger than most of our competitors.

All of this data is subject to considerable analysis and working, and I think any of it, if it's used to put quotas on the table, is very dangerous. I think the market regulates what we do very well and we respond to it very well. If we're not doing a good job in a small business market segment, I can tell you we hear about it in spades and we react to it ourselves. We don't need quotas to know whether we're doing the job or not.

**Mr. Discepola:** We hear from the people who are refused that access, from the person who's been dealing with the bank for ten or fifteen years and all of a sudden is given one or two weeks to renew his line of credit with some other bank, because they don't want to deal with that person any more. That's the frustration I have as a parliamentarian. I see all these beautiful things from the industry, with nice packaging. You're establishing a code of ethics, a code of conduct for your managers, etc., which is fine and dandy, but I question whether your code is similar to the Bank of Montreal's.

## [Translation]

Montréal—même les représentants de la Banque de Montréal ont refusé de répondre à ma question la dernière fois—en quoi cela nuirait-il, et pourquoi serait-ce un élément négatif, si nous imposions une telle restriction? Cela nuirait-il aux petites et moyennes entreprises, du fait même que nous imposons quelque chose au secteur?

**M. Galloway:** Nous, les banques—toutes les banques—sommes aux prises avec des conflits intéressants. D'une part, la Loi sur les banques nous enjoint de prêter prudemment de l'argent, de gérer les risques et de nous occuper des intérêts des déposants, et nous prenons cette mission au sérieux. D'autre part, nous voulons nous occuper des besoins de nos clients commerciaux, dans la mesure du possible.

J'en reviens à mes commentaires sur la demande de crédit. Si vous disiez aujourd'hui aux banques d'augmenter leurs prêts de 10 p. 100 dans les prochains six mois, en l'absence d'une demande de crédit à ce niveau, sur les marchés, il surviendrait des problèmes différents en termes de normes relatives au crédit et aussi en ce qui concerne la qualité du crédit. Nous devrions commencer par supposer qu'il existe une demande insatiable, ce qui n'est pas le cas actuellement. Je pense qu'il est important de le savoir également.

En ce qui concerne les repères, la Banque de Montréal s'est fixé un tiers et deux tiers. La Banque royale s'est fixé un quart et trois quarts. Mais si vous examinez les données en détail et si vous comprenez les différences existant dans nos combinaisons naturelles d'actifs, vous ne serez pas dérangés par l'écart entre nous et la Banque de Montréal.

• 1125

Il faut comprendre les points de départ comme élément des stratégies commerciales de nos institutions sur une longue période. Il est possible que un quart du total de nos prêts commerciaux soient consentis à des PME, mais le total absolu est très important, parce que la valeur du total des prêts commerciaux de notre banque est, proportionnellement, plus importante que celle de la plupart de nos concurrents.

Toutes ces données doivent être longuement analysées et interprétées, et je pense que c'est très dangereux de les utiliser pour fixer des quotas. Je pense que le marché réussit très bien à dicter notre conduite et nous y réagissons très bien. Si nous ne faisons pas du bon travail dans un segment du marché des petites entreprises, je peux vous dire qu'on ne se gêne pas pour nous le dire et que nous y réagissons nous-mêmes. Nous n'avons pas besoin de quota pour savoir si nous faisons ce qu'il faut ou non.

**M. Discepola:** Certaines personnes se sont vu refuser cet accès et elles nous disent qu'après avoir été clientes d'une banque pendant 10 ou 15 ans, elles se voient soudain donner une ou deux semaines pour renouveler leur ligne de crédit dans une autre banque, parce qu'elles ne veulent plus faire affaire avec une certaine personne. C'est ce genre de chose qui me frustrerait en tant que parlementaire. Je vois toutes ces choses merveilleuses présentées par le secteur, dans un bel emballage. Vous rédigez un code d'éthique, un code de déontologie pour vos directeurs et vos autres employés, et c'est bien beau, mais je me demande si votre code est semblable à celui de la Banque de Montréal.

## [Texte]

Is it industry-set, first of all? More importantly, I would love nothing more dearly, as a politician, than to be able to tell the small entrepreneur who comes to my office and says he has a problem with one of his banks that there is an ombudsman who is going to treat him fairly. I don't want to take the bank's side all the time and say maybe he's a high risk.

**Ms Sutherland:** You should not have to take that position. I would be glad to leave you a stack of my business cards, sir, and if you ever have somebody in that position with respect to the Royal Bank, I encourage you—in fact I would welcome and encourage every member of this committee—to refer that individual to me personally.

**Mr. Discepola:** Can you tell me how many people have come to you through your dispute resolution mechanism?

**Ms Sutherland:** It just started.

**Mr. Williamson:** It's just starting, but I think we have a pretty valuable series of ombudspeople in this country, and they're the members of Parliament. What Ms Sutherland is saying and what we're saying is we are quite open to taking any referral you hear from a client or non-client. You have the commitment of the four of us sitting up here that it will be dealt with at the highest level and in the most expeditious fashion.

**Mr. Mills:** I think that's a pretty good offer. We should get a box of those cards each.

**The Chairman:** I want to compliment Mr. Discepola, because he is attempting to refocus our committee again, and I think Mr. Nunziata as well wants to remind us of the job we have today.

Before I turn the questioning to Mr. Valeri, I think this is worth pursuing very gently, because we're searching for what members of Parliament can be doing.

There is, as you say, a structural problem. Mr. Williamson, I was happy to hear you say there are other issues.

**Mr. Galloway:** Is there a credit crunch?

**Mr. Galloway:** No.

**The Chairman:** There's no credit crunch?

**Mr. Galloway:** Absolutely not.

**The Chairman:** So you're saying you can lend as much money to people out there who meet certain criteria, according to your lending standards, that you possibly could?

**Mr. Galloway:** If you look at the—

**An hon. member:** [Inaudible—Editor].

**Mr. Galloway:** No, our lending criteria haven't changed, and I'm sure all the banks would be prepared to share their methodologies with you. Why wouldn't they? It's a competitive market.

I think it's important to recognize that we want the banks to be different from one another and have a dynamic, competitive marketplace. Otherwise we'll just have an institutionalized—Why have a competitive banking system at all?

## [Traduction]

Premièrement, est-il rédigé par l'ensemble du secteur? Fait encore plus important, je n'aimerais rien de mieux, à titre de politicien, que de pouvoir dire au chef de petite entreprise qui se présente à mon bureau pour me parler d'un problème qu'il a avec une de ces banques, qu'il existe un défenseur de ses droits qui le traitera équitablement. Je ne veux pas toujours prendre la part de la banque et dire qu'il présente un risque élevé.

**Mme Sutherland:** Vous ne devriez pas avoir à adopter cette position. Je serai heureuse de vous laisser une pile de cartes de visite, monsieur, et si vous voyez quelqu'un qui se trouve dans une telle situation par rapport à la Banque royale, je vous encourage—de fait, j'encourage vivement tous les membres du comité—à conseiller à cette personne de s'adresser à moi personnellement.

**Mr. Discepola:** Pouvez-vous me dire combien de personnes sont venues à vous dans le cadre du processus de règlement des différends?

**Ms Sutherland:** Il vient à peine de commencer.

**Mr. Williamson:** Il vient à peine de commencer, mais je pense que nous avons un assez grand nombre de bons défenseurs des droits des Canadiens et ce sont les députés. Mme Sutherland et nous disons que nous sommes tout à fait disposés à aider toute personne qui s'adresse à vous, qu'il s'agisse d'un client ou non. Nous nous engageons tous les quatre à nous occuper personnellement de ces cas le plus rapidement possible.

**Mr. Mills:** Je pense que c'est une assez bonne offre. Nous devrions prendre chacun une boîte de cartes.

**Le président:** Je tiens à féliciter M. Discepola, parce qu'il tente de ramener à nouveau le comité dans le vif du sujet et je pense que M. Nunziata veut aussi nous rappeler quelle tâche nous incombe aujourd'hui.

Avant de donner la parole à M. Valeri, je pense qu'il vaut la peine de continuer de discuter de cette question, parce que nous cherchons à savoir ce que les députés peuvent faire.

Il y a, comme vous le dites, un problème structurel. Monsieur Williamson, j'ai été heureux de vous entendre dire qu'il y a d'autres questions.

Monsieur Galloway, y a-t-il une contraction brutale du crédit?

**Mr. Galloway:** Non.

**Le président:** Il n'y a pas de contraction brutale du crédit?

**Mr. Galloway:** Absolument pas.

**Le président:** Vous dites donc que vous pouvez prêter autant d'argent que possible aux gens qui répondent à certains critères, d'après vos normes concernant les prêts?

**Mr. Galloway:** Si vous regardez...

**Une voix:** [Inaudible—Editeur].

**Mr. Galloway:** Non, nos critères de prêt n'ont pas changé et je suis persuadé que toutes les banques seraient disposées à vous faire part de leur méthodologie. Pourquoi ne le seraient-elles pas? C'est un marché concurrentiel.

Il est important, je pense, de reconnaître que nous voulons que les banques soient différentes les unes des autres et qu'il y ait un marché dynamique, concurrentiel. Autrement, nous aurons seulement un système institutionnalisé... Dans ce cas, à quoi bon avoir un système bancaire concurrentiel?

## [Text]

To think the banks are consciously denying credit to SMEs today is just not true. We have a real issue in terms of the growth in our business. Like any other company or industry in Canada, we're trying to do the best job for our clients and our shareholders, and if we can do good business, we want to do it.

**The Chairman:** Mr. Galloway, you're doing the best for your shareholders, and our shareholders are the people of Canada.

I think some of the frustration we're experiencing—and I see all of our members nodding—is there is a feeling out there that somehow there's a gap between the banks on the one hand and the small business people on the other. What we're trying to do is bridge the gap. One of the recommendations is the statistical compilation, but it's not just that.

• 1130

One of the issues that's been put forward by our colleague, Mr. Ianno, is this benchmarking on quotas. I've made my views on quotas very well known: I don't favour them. What can we as a committee do? Are we having some effect on you? Are we babysitting you? Is the fact that you're coming back to our committee on a regular basis going to have any effect? We're trying to know what we as members of Parliament can do.

**Mr. Galloway:** Yes, I think you're having a significant effect on us. I really honestly believe that. I think a lot of good things have come out of this whole process of all the banks taking a really hard look at everything they're doing and recognizing that this kind of external scrutiny is not going to go away. We're very conscious of it and I think the mere fact that we're going to come here on a quarterly basis is going to force as much initiative, in a responsible fashion, as we can individually come up with.

To me, one of the greatest needs out there is venture capital in the small end of the market, which is outside of the normal lending standards of the banking industry. My sense is that a lot of the complaints you get from your constituents are probably from people who have good ideas and no-risk capital and they're turning to the banking system in frustration to get it in a new economy. Everybody is struggling with the right way to deal with that issue.

I don't necessarily think the information we're going to compile here is going to shed a significant amount of light on that issue, as much as discussions about partnerships and initiatives between the institutions and governments or whatever on how we can address that issue will be useful. I think the thing the people we deal with right now are concerned about is access to risk capital at a reasonable price.

**The Chairman:** Mr. Valeri.

**Mr. Valeri (Lincoln):** That is exactly what I'd like to talk about for a second, Mr. Galloway, because I do have those constituents who come into the office who have good ideas but do not have access to capital.

You mention here in your proposal that you are committed to \$125 million in risk capital. I just want to talk about that a little bit and get some clarity in terms of where that stands. Perhaps you can talk about how much is placed, how much of

## [Translation]

Il n'est tout simplement pas vrai que les banques refusent sciemment de prêter aux PME de nos jours. La véritable question en jeu est la croissance dans notre entreprise. Comme toute autre société ou secteur commercial au Canada, nous essayons de faire de notre mieux pour nos clients et nos actionnaires, et si nous pouvons faire de bonnes affaires, nous voulons le faire.

**Le président:** Monsieur Galloway, vous faites de votre mieux pour vos actionnaires, et vos actionnaires, ce sont les Canadiens.

Je pense qu'une partie de la frustration que nous ressentons, et je vois tous les membres du comité opiner—vient de ce qu'on a l'impression qu'il y a un fossé entre les banques d'une part et les chefs de petites entreprises d'autre part. Nous essayons de combler ce fossé. L'une des recommandations porte sur la compilation de statistiques, mais ce n'est pas tout.

L'une des questions soulevées par notre collègue, M. Ianno, porte sur l'établissement de repères pour les quotas. J'ai déjà très bien fait connaître mon opinion sur les quotas: je m'y oppose. Que peut faire notre comité? Avez-vous de l'influence sur vous? Devons-nous vous surveiller? Le fait que vous revenez régulièrement devant notre comité vous influence-t-il? Nous tentons de savoir ce que nous pouvons faire à titre de députés.

**Mr. Galloway:** Oui, je pense que vous avez une influence considérable sur nous. Je le crois honnêtement. Je pense que beaucoup de bonnes choses sont ressorties de tout ce processus dans le cadre duquel toutes les banques examinent très soigneusement ce qu'elles font et reconnaissent qu'on ne mettra pas fin à un tel examen externe. Nous en sommes très conscients et je pense que le simple fait que nous venons ici tous les trois mois va nous obliger tous à faire preuve, d'une manière responsable, d'autant d'initiative que possible.

À mon avis, l'un des plus grands besoins sur le marché est dans le secteur du capital de risque pour les plus petites entreprises, secteur où les institutions bancaires ne s'aventurent pas habituellement à consentir des prêts. J'ai l'impression qu'une grande partie des plaintes de vos électeurs viennent probablement de gens qui ont de bonnes idées mais qui ne disposent pas de capital de risque et qui, dans leur frustration, s'adressent aux banques. Tout le monde s'efforce de trouver la bonne solution.

Je ne pense pas que les renseignements que nous allons compiler nous éclairent beaucoup sur la question; il sera également utile de discuter de partenariats et d'initiatives entre les établissement et les gouvernements, ou d'autres entités, pour trouver des solutions. Ce qui préoccupe actuellement les gens avec qui nous traitons, c'est l'accès à du capital de risque à un prix raisonnable.

**Le président:** Monsieur Valeri.

**Mr. Valeri (Lincoln):** C'est exactement ce dont je veux parler un instant, monsieur Galloway, parce qu'il y a des gens qui viennent à mon bureau de circonscription et qui ont de bonnes idées, mais qui n'ont pas accès à du capital.

Vous mentionnez dans votre proposition vous être engagés à fournir jusqu'à 125 millions de dollars en capital de risque. Je voudrais en parler un peu et essayer de préciser ce qu'il en est. Vous pourriez peut-être nous indiquer quelle proportion de ce

## [Texte]

## [Traduction]

that capital is dedicated to start-up, mezzanine, or expansion capital. Is this type of lending included in your total lending to SMEs or to the larger corporations? Maybe we can address that first and then I have a follow-up question.

**Mr. Galloway:** The first thing I'd say—and I think we acknowledged this the last time we came to this committee—is that the \$125 million is not going to address the needs of clients with capital requests of \$25,000 to \$500,000. It's not geared to start-up equity capital for small, small businesses; it is very much targeted at a very important part of the commercial market that needs equity, generally in amounts of between \$1 million and \$10 million.

I don't want to give you the impression that this is going to satisfy the needs of 3,000 clients; it's not that. It is, nonetheless, still a response to providing high-risk capitals to another segment of the market above that small businessman that's equally important and that creates jobs and needs capital. I don't want to oversell that \$125 million as being the solution to the problem I've just mentioned; I don't think it is that.

**Mr. Valeri:** Okay. Then would the Royal Bank consider participating in a concept like the Canada Community Investment Fund at the local level, where you can have that partnering with government and private sector funds in order to address some of those \$25,000, \$50,000, or \$100,000 needs?

Is that where we as a government can play a role in facilitating capital to those entrepreneurs who come to our offices and say I need this much money, I don't have the asset backing in order to get debt financing, but it's a new type of knowledge-based industry and I need this type of money for startup? Is that where we can play a role and does the Royal Bank look at participating in that fashion with government?

**Mr. Gaffney:** One of the things you may be interested in hearing in response to that question is that we've been negotiating very seriously with western economic diversification in recent days. From our point of view, we have concluded and acknowledged that we're prepared to provide a pool of capital—and this is what we'd call patient term capital—to the agriculture biotech industry. We have committed \$25 million to that particular industry segment.

In concert with that, we're quite prepared and would indicate here our willingness to work with any government agency around those types of joint venturing partnership arrangements. That's a start in the right direction and it's the type of thing we want to do to fill the vacuum created by the government's recent budget and the elimination, if you will, of a number of the programs that have been available heretofore.

**Mr. Williamson:** We've been working actively on that point. FBDB would be another vehicle we could talk about, or the Export Development Corporation. I think you've heard the commitment from us. What all of us here would like to do is

capital est investie sous forme de financement de démarrage, de financement secondaire et de financement d'expansion. Ce type de prêt est-il inclus dans le total de vos prêts aux PME ou aux grandes sociétés? Nous pourrions peut-être discuter d'abord de cette question et j'aurai ensuite une question complémentaire.

**M. Galloway:** Je dirais d'abord—and nous l'avons reconnu, je pense, lors de notre dernière comparution devant le comité—that les 125 millions de dollars ne sont pas destinés à répondre aux besoins des clients qui demandent des capitaux allant de 25 000\$ à 500 000\$. Cette somme n'est pas censée permettre à des micro-entreprises de constituer des avoirs propres; elle est très précisément destinée à un élément très important du marché commercial qui a besoin d'avoirs propres, généralement de sommes de l'ordre de 1 à 10 millions de dollars.

Je ne veux pas vous donner l'impression que cela nous permettra de répondre aux besoins de 3 000 clients, au contraire. C'est néanmoins un moyen de fournir du capital de haut-risque à un autre segment du marché au-dessus du niveau du chef d'une petite entreprise, qui est tout aussi important, qui crée des emplois et qui a besoin de capitaux. Je ne veux pas exagérer en disant que 125 millions de dollars représentent la solution au problème dont je viens de parler; ce n'est pas ce que je pense.

**M. Valeri:** Très bien. La Banque royale envisagerait-elle de participer à une initiative comme le Fonds d'investissement communautaire du Canada au niveau local, en partenariat avec le gouvernement et le secteur privé, afin d'aider ceux qui ont besoin de 25 000\$, de 50 000\$ ou de 100 000\$?

Est-ce ainsi que le gouvernement peut jouer un rôle, en facilitant l'accès à des capitaux aux entrepreneurs qui se présentent à nos bureaux en disant qu'ils ont besoin d'une certaine somme sans pouvoir offrir de garantie suffisante sur un emprunt, mais qu'il s'agit d'un nouveau type d'entreprise du secteur de l'information et qu'ils ont donc besoin d'un tel financement de démarrage? Est-ce le rôle que nous pouvons jouer et la Banque royale envisage-t-elle de l'assumer avec le gouvernement?

**M. Gaffney:** Vous trouverez peut-être intéressant que je vous réponde en disant que nous négocions très sérieusement depuis quelque temps avec des responsables du Programme de diversification de l'économie de l'Ouest. De notre côté, nous avons conclu et reconnu que nous étions disposés à fournir une certaine quantité de capitaux—and c'est ce que nous qualifierions de capital à très long terme—au secteur de la biotechnologie agricole. Nous avons promis de consacrer 25 millions de dollars à ce secteur particulier.

En outre, nous sommes tout à fait disposés—and nous vous le faisons savoir ici—to travailler avec tout organisme gouvernemental dans le cadre de partenariats ou de coentreprises de cette nature. C'est un premier pas dans la bonne direction et c'est le genre de choses que nous voulons faire pour combler le vide créé par l'élimination d'un certain nombre de programmes dans le dernier budget du gouvernement.

**M. Williamson:** Nous travaillons activement sur cette question. La BFD serait un autre véhicule dont nous pourrions parler, ou encore la Société pour l'expansion des exportations. Je pense que vous avez entendu notre engagement. Ce que nous

## [Text]

get down to our shirtsleeves and look at some innovative solutions. That's our commitment, and the real impact of your work can come in that nitty-gritty, dirty fingernail stuff. We want to be there and we indicated that. Western economic diversification is one example.

## [Translation]

voulons tous faire, c'est de nous retrousser les manches et d'essayer de trouver des solutions novatrices. Voilà l'engagement que nous avons pris, et c'est dans ce travail quotidien que l'on pourra voir les résultats de vos recommandations. Nous voulons être là et nous l'avons dit. La diversification économique de l'Ouest est un exemple.

**Ms Sutherland:** I would add to Mr. Williamson's comments again, and reiterate what Bruce Galloway just mentioned. We want to operate in a competitive environment. We want to work with governments in areas where we as the Royal Bank think we can excel and want to go in terms of markets. It shouldn't be a broad base legislated across every bank treated exactly the same.

**Mme Sutherland:** J'aimerais ajouter quelque chose à ce que M. Williamson a dit et répéter ce que Bruce Galloway vient tout juste de mentionner. Nous voulons fonctionner dans un environnement concurrentiel. Nous voulons travailler avec les gouvernements dans des domaines où nous, de la Banque royale, pensons pouvoir exceller et sur les marchés que nous voulons pénétrer. Il ne devrait pas y avoir de législation générale qui ferait en sorte que toutes les banques seraient traitées exactement de la même façon.

**Mr. Valeri:** Just as a final question and comment, my experience thus far with some of the U.S. venture capital firms I've been talking to is that in fact their venture capital firms are benchmarked in a sense by saying they are going to dedicate so much of this fund to start up, so much to mezzanine and so much to expansion-type lending. Are you saying that same criteria could also apply to this community type, and in a sense if we're benchmarking at that end, could we not also then try to take that benchmarking to the debt-financing side of it? Could I just get your comment on this?

**M. Valeri:** J'aurais une dernière question à poser et une dernière observation à faire. D'après mon expérience jusqu'à présent avec certaines entreprises de capital de risque américaines auxquelles j'ai parlé, c'est qu'en fait, aux États-Unis, on établit à l'avance une limite pour les prêts aux entreprises de capital de risque en disant que tel pourcentage du portefeuille de prêts sera consacré au financement de départ, tel pourcentage au financement intermédiaire et tel pourcentage aux prêts pour la période d'expansion. Voulez-vous dire que les mêmes critères pourraient également s'appliquer à ce type de fonds communautaire, et que dans un sens, si on établit des repères de ce côté-ci, on pourrait également essayer d'en établir pour le financement par emprunt? Pourriez-vous me dire ce que vous en pensez?

**Mr. Galloway:** I caution you again in talking venture capital, Canada and the United States. It does not get into this market segment. There's lot of venture capital out there today that isn't even being used. Our \$125 million—we've done about \$30 million in the last year. We've lots of room to grow, but we're just one of many providers in that market segment over a million.

**M. Galloway:** Je vous mets de nouveau en garde lorsque vous parlez de capital de risque, au Canada et aux États-Unis. Il n'atteint pas ce segment du marché. Il y a beaucoup de capital de risque aujourd'hui qui n'est même pas utilisé. Nos 125 millions de dollars... nous avons fait environ 30 millions de dollars au cours de la dernière année. Nous pouvons encore développer énormément ce marché, mais nous ne sommes qu'un parmi de nombreux fournisseurs pour ce segment du marché de plus d'un million.

There's lot of money out there. There's an absence of good deals that venture capitalists have been willing to invest in quickly enough. The small end of the market is less venture capital than it is something else.

Il y a beaucoup d'argent disponible. Il n'y a pas assez de bonnes occasions dans lesquelles ceux qui investissent dans le capital de risque auraient été prêts à investir assez rapidement. Les petits investisseurs, eux, investissent dans autre chose que du capital de risque.

**Mr. Valeri:** But under that Canadian Community Investment Fund, would you suggest we benchmark funds for start-up, expansion and mezzanine finance?

**M. Valeri:** Mais dans le cadre de ce fonds d'investissement communautaire canadien, dites-vous que nous devrions établir une limite pour le financement de démarrage, le financement intermédiaire et pour la période d'expansion?

**Mr. Williamson:** Mr. Valeri, it's not a question of benchmarking. We all have to recognize there are different types of capital at different stages of a company's development, and the examples you indicated are exactly those: patient capital through debt, through mezzanine debt, all the way through to initial public offerings. So whether you benchmark them or not is not the key. I think addressing the different needs and ensuring the needs are aligned with the instruments at the right

**M. Williamson:** Monsieur Valeri, ce n'est pas une question d'établir une limite. Nous devons tous reconnaître qu'il y a différents types de capitaux à différentes étapes du développement d'une société, et les exemples que vous nous avez donnés sont exactement ceux-ci: d'abord le financement de démarrage, puis un financement intermédiaire pour en arriver en fin de compte aux émissions de titres dans le public. Donc, peu importe que l'on établisse ou non des repères. Je pense

## [Texte]

## [Traduction]

stage of maturity for the company—And that's all about growing companies. We talked a lot here about start-up companies. The significant challenge we would see is in growing companies. It's not just about starting them. Growing them is that whole continuum of financing needs. So you're absolutely right.

qu'en répondant aux divers besoins et en s'assurant que les besoins correspondent aux instruments à chaque étape du développement de la société... Il s'agit ici de sociétés qui se développent. Nous avons beaucoup parlé des entreprises émergentes. Le défi, c'est de voir les sociétés se développer. Il ne s'agit pas uniquement de les faire démarrer. Lorsqu'elles se développent, elles ont toutes sortes de besoins financiers auxquels il faut répondre. Vous avez tout à fait raison.

**Ms Bethel:** Mr. Galloway, I'd like to address diversity. I take heart in your comments on the government's re-engineering their structures and processes and how program delivery will fall increasingly to those in the private sector. That leaves us as a government with an incredible responsibility to ensure that all Canadians in program delivery are treated fairly and equitably.

**Mme Bethel:** Monsieur Galloway, j'aimerais aborder la question de la diversité. Je prends à coeur ce que vous avez dit au sujet de la restructuration du gouvernement et de la façon dont la prestation des programmes reviendra de plus en plus au secteur privé. Cela nous laisse, au gouvernement, une responsabilité incroyable qui consiste à veiller à ce que tous les Canadiens soient traités de façon juste et équitable.

I'm really concerned with this. I think this shows an incredible lack of sensitivity, which anybody who has any understanding about diversity would have picked up.

Il y a une chose qui me préoccupe réellement. Je pense que cela démontre un manque incroyable de sensibilité, que quiconque comprend la diversité aura remarqué.

A successful Canadian entrepreneur is typically a 40-year-old male who works at least 62 hours a week and spends 50% of his time playing golf and skiing.

L'entrepreneur canadien typique qui a du succès est un homme de 40 ans qui travaille au moins 62 heures par semaines et passe 50 p. 100 de son temps à jouer au golf et à faire du ski.

**Mr. Williamson:** We'll answer this by saying that's the current demographic.

**M. Williamson:** Nous répondrons en disant que cela correspond aux données démographiques actuelles.

**Ms Bethel:** At least your writer had the sense to say that while especially distinctive about the entrepreneurs, it has little to do with gender, age and work habits. Why you would ever headline it—

**Mme Bethel:** Au moins votre rédacteur a été assez sensible pour dire que bien que ce soit assez distinctif des entrepreneurs, cela n'a pas grand-chose à voir avec le sexe, l'âge et les habitudes de travail. Pourquoi avez-vous voulu faire ressortir ce fait... .

• 1140

I would like to get to some questions about diversity. There were several things in your comments that I thought were particularly good. You talked about advisory councils that are industry-specific and community-oriented. Are they balanced in terms of gender and region? Are they truly reflective of Canada's diversity? Is there any effort to do that?

J'aimerais poser des questions au sujet de la diversité. Dans vos observations liminaires, il y a plusieurs points que j'ai trouvés particulièrement bons. Vous avez parlé de conseils consultatifs sectoriels ayant une orientation communautaire. Sont-ils assez bien équilibrés pour ce qui est de représenter les hommes et les femmes et les régions? Est-ce qu'ils reflètent vraiment la diversité canadienne? Y a-t-il des efforts en ce sens?

**Mr. Galloway:** In setting up these advisory councils, I can't say we've intentionally set out to achieve any gender objectives. That was not the driving factor. We were looking at qualified people in the market, whoever they may be, who know something about a particular industry and have a desire to work with a financial institution to help us develop our strategies.

**M. Galloway:** Lorsque nous avons mis sur pied ces conseils consultatifs, je ne peux pas dire que nous avions l'intention d'atteindre quelque objectif que ce soit pour ce qui est de la représentation des hommes et des femmes. Là n'était pas notre motivation. Nous cherchions sur le marché des gens qui étaient compétents, hommes ou femmes, des gens qui avaient un certaine connaissance d'un secteur particulier et qui souhaitaient travailler auprès d'une institution financière pour nous aider à élaborer nos stratégies.

**Ms Bethel:** Okay.

**Mme Bethel:** Très bien.

One of your initiatives is a business banking university. Is there anything there that relates to diversity? Is there any diversity training to develop, within those who work for the Royal Bank, some sensitivity to these issues?

L'une des initiatives que vous avez prises a été de créer l'université des services aux entreprises. Y a-t-il quoi que ce soit à cet égard concernant la diversité? Y a-t-il une formation sur la diversité en vue de sensibiliser le personnel de la Banque royale à ces questions?

**Mr. Galloway:** I'll let you respond to that, Mr. Gaffney.

**M. Galloway:** Je vais vous laisser répondre à cette question, monsieur Gaffney.

## [Text]

**Mr. Gaffney:** I'll be honest and say there's nothing specific. One of the modules of our business banking university is skills enhancement and understanding the client's needs better. We would bring into focus there the growing importance, if you will, of female entrepreneurs. Statistics show that in terms of new start-ups, there's a greater number of female entrepreneurs.

**Ms Bethel:** Do you understand that when I'm talking about diversity, it's not just gender?

**Mr. Gaffney:** I understand.

**Ms Bethel:** It's also ethnic background, visible minorities, the disabled, etc.

**Mr. Gaffney:** We report to the government, on an annual basis, our employment equity statistics. As a bank, we hold our head up reasonably high about what we've accomplished.

**Ms Bethel:** You don't need to provide this, but for the small business sector of your bank, can you provide what proportion are women, what percentage would be visible minorities and so on? Do you have that data?

**Mr. Galloway:** We don't even ask the age of our employees. We are very sensitized in terms of all of these issues in the way we treat people generally, whether they're clients or staff.

**Ms Bethel:** You also talked about research and surveys. Have you done any surveys in terms of your women clients and how they feel about the service they're receiving?

**Ms Sutherland:** We have done some broad marketing surveys in terms of understanding the mix of our clients. We did a survey a couple of years ago that highlighted our share of the market of women entrepreneurs as well as some other information.

**Ms Bethel:** Do you know if your women clients are satisfied with your service?

**Ms Sutherland:** We do not break down our client satisfaction by gender.

**Mr. Gaffney:** But we do get feedback.

**Ms Sutherland:** We get lots of feedback.

**Mr. Gaffney:** They will tend to comment specifically on the surveys we send out, so we can get a sense of our performance from that.

**Ms Sutherland:** Beyond just statistics, we ask them very specific information on their level of satisfaction, but we do not separate that information by gender.

**Ms Bethel:** So you don't know if it's real or perceived.

There are two reports I'm sure you're aware of, one by the Canadian Federation of Independent Business and the other by Stats Can. Although StatsCan haven't published their report, they've published a start entitled "Double Standard: Financing Problems Faced by Women Business Owners". Whether that is real or perceived I guess we could debate, but the fact is it needs to be addressed. How is your bank addressing that?

## [Translation]

**M. Gaffney:** Je dois être honnête et vous dire qu'il n'y a rien de précis à cet égard. Un des modules de notre université des services aux entreprises est consacré à l'amélioration des compétences et à une meilleure compréhension des besoins du client. C'est dans le cadre de ce module que nous soulignons l'importance croissante, si vous voulez, des femmes entrepreneurs. Les statistiques montrent que de plus en plus de femmes lancent maintenant des entreprises.

**Mme Bethel:** Comprenez-vous que lorsque je parle de la diversité, je ne parle pas uniquement d'appartenance à un sexe ou à l'autre?

**Mr. Gaffney:** Je comprends cela.

**Mme Bethel:** Je parle également d'antécédents ethniques, de minorités visibles, des handicapés, etc.

**M. Gaffney:** Nous présentons tous les ans un rapport au gouvernement sur nos statistiques d'équité en matière d'emploi. Notre banque est assez fière de ce qu'elle a réalisé sur ce plan.

**Mme Bethel:** Vous n'avez pas à nous fournir ces données, mais pour le secteur des petites entreprises de votre banque, pouvez-vous nous dire quels pourcentages représenteraient les femmes, les minorités visibles, etc.? Avez-vous de telles données?

**M. Galloway:** Nous ne demandons même pas l'âge de nos employés. Nous sommes très sensibilisés à toutes ces questions et nous en tenons compte dans la façon dont nous traitons les gens en général, qu'il s'agisse de nos clients ou de nos employés.

**Mme Bethel:** Vous avez également parlé de recherches et de sondages. Avez-vous fait des sondages auprès de vos clientes pour savoir ce qu'elles pensent du service qu'elles reçoivent?

**Mme Sutherland:** Nous avons fait des sondages généraux pour la commercialisation afin de comprendre l'ensemble de notre clientèle. Nous avons réalisé un sondage il y a quelques années, qui a mis en lumière notre part du marché formée des femmes entrepreneurs et nous a fourni d'autres renseignements.

**Mme Bethel:** Savez-vous si vos clientes sont satisfaites du service que vous leur offrez?

**Mme Sutherland:** En ce qui concerne la satisfaction de nos clients, nous n'avons pas de ventilation selon le sexe.

**Mr. Gaffney:** Mais nous avons leurs réactions.

**Mme Sutherland:** Nous avons souvent leurs réactions.

**Mr. Gaffney:** Ils font surtout des observations sur les sondages que nous leur envoyons, ce qui donne une idée de notre rendement.

**Mme Sutherland:** Outre de simples statistiques, nous leur demandons des renseignements très précis sur leur niveau de satisfaction, mais nous ne faisons pas de distinction selon le sexe.

**Mme Bethel:** Donc, vous ne savez pas si c'est réel ou si ce n'est qu'une perception.

Il y a deux rapports que vous connaissez sans aucun doute. Il y a d'abord le rapport qui a été publié par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et l'autre par Statistique Canada. Bien que Statistique Canada n'ait pas encore publié son rapport, il a cependant publié un document intitulé *Double Standard: Financing Problems Faced by Women Business Owners*. Que ce problème soit réel ou non, je suppose que nous pourrions débattre de cette question longtemps, mais le fait est qu'il faut s'y pencher. Comment votre banque s'attaque-t-elle à ce problème?

## [Texte]

Mr. Galloway, are you aware of those two studies and what they say?

**Mr. Galloway:** Yes, we are.

**Ms Bethel:** You are? Okay.

**Mr. Galloway:** But that does not mean we—

**Ms Bethel:** We don't want to get into a debate, but real or perceived, what is your bank doing about it?

**Mr. Williamson:** What we are doing about it is reaching out to the various women's and other visible minority groups in the country, including the aboriginal community. We are asking them for their advice.

I would say on the women's market issue that to this point the advice we're getting hasn't pointed us in any one direction. There's a wide variety of opinions amongst women entrepreneurs as to exactly how we should address their particular needs. At the present time what we're doing is consulting with them and digesting it.

**Ms Bethel:** Why don't you consult with your own clients who are women?

**Mr. Williamson:** That is exactly who I'm talking about.

**Ms Bethel:** I thought you said you didn't determine what gender they were.

## [Traduction]

Monsieur Galloway, connaissez-vous ces deux études et leur contenu?

**M. Galloway:** Oui, nous les connaissons.

**Mme Bethel:** Oui? Très bien.

**M. Galloway:** Mais cela ne veut pas dire que nous...

**Mme Bethel:** Nous ne voulons pas nous engager dans un débat, mais que le problème soit réel ou non, qu'est-ce que votre banque fait pour y remédier?

**M. Williamson:** Nous essayons d'atteindre les femmes et d'autres groupes de minorités visibles au pays, notamment la collectivité autochtone. Nous leur demandons conseil.

Je dirais qu'en ce qui concerne la question de la part du marché qu'occupent les femmes, les conseils qu'on nous a donnés jusqu'à maintenant ne nous ont pas permis d'en arriver à quelque conclusion que ce soit. Les opinions des femmes entrepreneurs varient énormément pour ce qui est de la façon dont nous pourrions répondre à leurs besoins particuliers. À l'heure actuelle, nous sommes en train de les consulter et de digérer tout cela.

**Mme Bethel:** Pourquoi ne pas consulter vos propres clientes?

**M. Williamson:** C'est exactement d'elles dont je parle.

**Mme Bethel:** Je pensais que vous aviez dit que vous ne déterminiez pas à quel sexe appartenait vos clients.

• 1145

**Mr. Gaffney:** But we still survey, and presumably close to 50% of our responses would come from the female population.

**Mr. Williamson:** There are women's business associations that lead us into that area as well.

**Mr. McClelland:** I'd like to pick up, Mr. Galloway, on something you mentioned, which I think is right on. It is the fact that new start-up ventures, particularly very small ones requiring capital of less than \$100,000, are very difficult to finance. It's usually exclusively operating money, with very little term money involved at all, and usually involves people without very much equity. I am sure a disproportionate number of people would come to us in frustration saying "My God, they want my house, my car, my dog, my cat, everything I have, and that's still not enough." It's because it's start-up.

It's difficult for these very people to get venture capital because many people who are in the position to provide the venture capital don't have any capital gains exemption, so it's not worth it. What's the point?

In your experience, would it be wise for the government to consider changing its treatment of capital gains for venture capital to small emerging entrepreneurial businesses under \$250,000, for instance?

**M. Gaffney:** Mais nous faisons quand même des sondages et présumément près de 50 p. 100 de nos réponses viennent des femmes.

**M. Williamson:** Il y a des associations de femmes d'affaires qui nous aident dans ce domaine également.

**M. McClelland:** J'aimerais revenir, monsieur Galloway, sur quelque chose que vous avez mentionné et qui, je pense, est tout à fait exact. C'est le fait que les nouvelles entreprises émergentes, particulièrement les toutes petites entreprises qui ont besoin de capital de moins de 100 000\$ sont très difficiles à financer. Elles besoin habituellement besoin uniquement de fonds d'exploitation, avec très peu de fonds à terme et habituellement des gens qui ont très peu de capitaux propres. Je suis certain qu'un nombre disproportionné de gens ayant un sentiment de frustration viendraient nous dire: «Mon Dieu, ils veulent ma maison, ma voiture, mon chien, mon chat, tout ce que j'ai, et ce n'est toujours pas suffisant.» C'est parce qu'il s'agit de prêts de démarrage.

Il est difficile pour ces gens d'obtenir du capital de risque parce que bon nombre de gens qui sont en mesure de fournir du capital de risque n'ont pas d'exemption pour gains en capital, alors cela ne vaut pas la peine. Pourquoi alors faire un tel investissement?

D'après votre expérience, serait-il sage de la part du gouvernement d'envisager de modifier son traitement des gains en capital pour le capital de risque pour les petites entreprises émergentes de moins de 250 000\$, par exemple?

[Text]

[Translation]

**Mr. Galloway:** One way or another, it has to be paid for. We have a deficit problem in this country, and I suppose the degree to which we provide tax incentives to small business, we are taking money away from others. It's a matter of policy in terms of where the government thinks the greatest amount of job creation and benefit can come from.

I think we're sympathetic to the idea that if there is a shortage of risk capital and we can provide a greater incentive for small business to put more money on the line as entrepreneurs, it should be seriously looked at. If it can be done through the tax system in a way that satisfies the broader objective of fiscal reform, I think we would be supportive of finding a way to do that.

**Mr. McClelland:** I certainly have no reason to doubt in any way the bank's commitment to financing SMEs, particularly small emerging businesses and start-up businesses. How do you transmit that? Specifically, what is your bank doing to transmit that ideal to the people who are actually receiving the credits?

When someone comes in to a branch, perhaps not even a banking centre, and says "I have this wonderful idea", what are you specifically doing to ensure that the first person the budding entrepreneur sees says "Great, let's talk about it", rather than "Geez, that'll never work" or "You don't have enough money"? What are you doing to ensure that the very first person the entrepreneur sees coming into the bank is encouraging?

For instance, are the performance appraisals of the people who are dealing with that kind of client based strictly on their loan losses, or do they get a benefit based on the number of new accounts they write? Do they get more latitude in the loan-loss provisions before they get a black mark?

**Mr. Gaffney:** Anne has just recently come from the field, from a line position, so I'll let her respond to that.

**Ms Sutherland:** It is a very good question and deserves a good answer.

Most of the clients we see who are looking for start-up are generally looking for a fairly small amount. That is why the Royal Bank has specialized about 500 account managers around the very small business client, or those involved in start-ups, with sales less than half a million dollars, as we talked about before.

By June, all those account managers will have received specific training in the areas you have just addressed, such as communication, how to receive an application, how to help the client structure the deal, sources of financing, and how to put this together in a streamlined basis. All those account managers have vested within themselves a \$75,000 lending limit. It enables them to respond quickly, and that's what we feel is helping.

**M. Galloway:** D'une façon ou d'une autre, il faut que cela se paie. Nous avons un problème de déficit au pays et je suppose que si nous accordons des incitatifs fiscaux aux petites entreprises, il faudra le faire payer à d'autres. C'est une question de politique, c'est-à-dire que le gouvernement doit décider quelle est la meilleure façon de créer de l'emploi et ce qui est le plus avantageux.

Nous comprenons qu'il y a pénurie de capital de risque et que nous pouvons offrir davantage d'incitatifs aux petites entreprises pour qu'elles investissent en tant qu'entrepreneurs, et je pense qu'il faudrait examiner sérieusement cette possibilité. S'il est possible de le faire avec le régime fiscal tout en répondant à l'objectif plus large de la réforme fiscale, je pense que je serais d'accord pour que l'on trouve une façon de le faire.

**M. McClelland:** Je n'ai certainement aucune raison de douter de quelque façon que ce soit de l'engagement de la banque à l'égard du financement des petites et moyennes entreprises, particulièrement des petites entreprises émergentes. Comment transmettez-vous ce message? Plus précisément, que fait votre banque pour transmettre cet idéal aux gens qui reçoivent en fait les crédits?

Lorsque quelqu'un se présente dans une succursale, peut-être même pas au centre bancaire, et dit «j'ai cette idée merveilleuse», qu'est-ce que vous faites exactement pour vous assurer que la première personne que cet entrepreneur en herbe voie lui dise «très bien, parlons-en», plutôt que «cela ne va jamais fonctionner» ou «vous n'avez pas suffisamment d'argent»? Que faites-vous pour vous assurer que la toute première personne que l'entrepreneur verra lorsqu'il entre dans la banque va l'encourager?

Par exemple, pour ce genre de clients, les évaluations de rendement se fondent-elles uniquement sur pertes au titre des prêts ou est-ce qu'on tient compte du nombre de nouveaux comptes? Est-ce qu'ils ont une plus grande marge de manœuvre pour ce qui est des provisions pour pertes sur prêts avant de recevoir une mauvaise note?

**M. Gaffney:** Anne a tout récemment occupé une position hiérarchique dans ce domaine, alors je vais lui demander de répondre à cette question.

**Mme Sutherland:** C'est une très bonne question qui mérite une bonne réponse.

La plupart de nos clients qui veulent un prêt de départ cherchent habituellement à obtenir un montant assez petit. C'est pourquoi la Banque royale a spécialisé environ 500 directeurs de comptes pour les petits clients d'affaires, ou ceux qui cherchent un prêt de démarrage, mais qu'un chiffre d'affaires de moins d'un demi million de dollars, comme nous l'avons dit précédemment.

D'ici le mois de juin, tous ces directeurs de comptes auront reçu une formation spécifique dans les domaines dont vous venez juste de parler, c'est à dire en communication, sur la façon de recevoir une demande, d'aider un client à structurer la transaction, sur les sources de financement et sur la façon de rationaliser tout le processus. Tous les directeurs de compte ont une limite de près de 75 000\$ qui leur permet de répondre rapidement, et c'est ce qui, à notre avis est utile.

## [Texte]

## [Traduction]

In terms of their staff reports, sales and marketing is part of it, quality of service, how they deal with the client is all part of that. At each centre, which these people are a part of, we have very extensive client feedback in terms of how they feel about the way we handle their financing. That feedback is all part of the management process.

• 1150

**Mr. Williamson:** Two other things in the performance assessment are worth talking about. We look at innovation and the global mind-set as the kinds of characteristics we evaluate our people on.

**Mr. McClelland:** But specifically, has the Royal Bank considered something about these critically important account managers who are dealing with the budding entrepreneurs? Do their performance appraisals consider the fact that they are in a high-risk business? They are successful not because they don't have loan losses, but because they grow more than they lose.

**Mr. Gaffney:** The role of education is a critical component in this issue we're all struggling with. It concerns the education of our account managers and our clientele.

That "Big Idea" diskette, which I believe has surfaced with you, is a very interesting notional way of educating clients. It provides the entrepreneur with statistical data on the industry. It takes him or her through—

**Mr. McClelland:** Thank you. Do your account managers, in part of their performance appraisal, get a negative mark if they have a lot of loan losses relative to the amount of loans that are successful?

**Mr. Gaffney:** In the small business market sector, the answer to that is clearly no.

**Mr. McClelland:** Thank you very much.

**Mr. Williamson:** We manage them on a portfolio basis, and it's expected in our industry that there will be losses right away.

**Mr. McClelland:** Thank you very much.

**M. Leroux (Richmond—Wolfe):** Monsieur Galloway, je voudrais revenir aux mécanismes de médiation en rapport avec le bloc de recommandations. Dans votre présentation, vous dites que les clients commerciaux chez vous ont une représentation quand même très forte. Les deux tiers de vos clients commerciaux sont des PME, ce qui représente le quart des PME canadiennes. Dans votre brochure, vous décrivez la marche à suivre pour faire une plainte. Le mécanisme de médiation que vous proposez, soit dit en passant, est très bien décrit. Il indique au client qu'il peut avoir des recours plus larges. Je voudrais avoir des renseignements un peu plus précis.

Je ne sais pas si vous tenez des renseignements statistiques sur ces médiations. D'une part, je voudrais savoir depuis quand ce mécanisme que vous proposez—qui est personnel, qui vous appartient—existe chez vous et s'il y a une évaluation qui a

Pour ce qui est des rapports de leurs employés, les ventes et la commercialisation en fait partie, la qualité du service, la façon dont ils traitent avec le client. À chaque centre où ces gens travaillent, nous recevons considérablement de feed-back de la part des clients pour ce qui est de la façon dont ils estiment que nous nous sommes occupés de leur financement. Ce feed-back fait partie du processus de gestion.

**M. Williamson:** Deux autres choses dans l'évaluation du rendement méritent d'être mentionnées. Le genre de caractéristiques que nous évaluons chez nos employés sont l'innovation et l'attitude générale.

**M. McClelland:** Mais plus précisément, est-ce que la Banque royale a envisagé quelque chose au sujet de ces directeurs de comptes qui sont extrêmement importants et qui traitent avec les entrepreneurs en herbe? Dans leurs évaluations du rendement, est-ce qu'on tient compte du fait qu'ils s'occupent d'entreprises à risque élevé? S'ils ont du succès, ce n'est pas parce qu'ils n'ont pas de pertes sur prêts, mais parce qu'ils gagnent davantage qu'ils ne perdent.

**M. Gaffney:** La formation est un élément critique de ce processus. Il importe de sensibiliser nos directeurs de compte et notre clientèle.

La disquette «Penser grand», qui a fait surface chez vous, je crois, est une façon très intéressante de renseigner les clients. Elle fournit à l'entrepreneur des données statistiques sur le secteur. Elle lui explique...

**M. McClelland:** Merci. Dans le cadre de leur évaluation du rendement, est-ce que vos directeurs de comptes reçoivent une mauvaise note s'ils ont beaucoup de pertes sur prêts par rapport au volume de prêts qui sont remboursés.

**M. Gaffney:** Dans le secteur des petites entreprises, la réponse à cette question est clairement non.

**M. McClelland:** Merci beaucoup.

**M. Williamson:** Nous les gérons comme portefeuille, et on s'attend qu'il y aura des pertes immédiatement.

**M. McClelland:** Merci beaucoup.

**M. Leroux (Richmond—Wolfe):** Mr. Galloway, I would like to come back to the mediation mechanisms with regards to the recommendation package. In your presentation, you said that your business clients have a rather high representation. Two-thirds of your business clients are SMEs, which represents 25% of Canadian SMEs. In your brochure, you describe the complaint procedure. The mediation mechanism that you are proposing, by the way, is very well described. It tells the client that he can have broader recourse. I would like to have more specific information with that regard.

I don't know whether you keep statistics on those mediations. First of all, I'd like to know for how long you've had this mechanism which you are proposing and whether this mechanism has ever been assessed. You say that this mechanism

## [Text]

## [Translation]

déjà été faite de ce mécanisme. Vous dites que ce mécanisme doit être, avec attention, porté avec un tiers, donc un médiateur qui est vraiment neutre. Vous suggérez même la CDRC, qui est une compagnie de médiation. Où est le siège social de ce partenaire que vous suggérez et que vous décrivez comme étant neutre, et pouvez-vous me le décrire un peu?

Je voudrais aussi que vous me donniez, si c'est possible, un peu de statistiques par rapport au nombre de médiations et aux résultats. Dans votre mécanisme, les frais de médiation sont de 50-50, ce qui est spécifique chez vous. J'aimerais que vous me donniez des statistiques là-dessus, si vous le voulez bien, ainsi que sur les résultats qui ont fait en sorte que des clients ont eu gain de cause ou que des arrangements ont eu lieu en cours de médiation, en faveur du client évidemment.

**Mr. Gaffney:** In general terms, we introduced our code in the summer of last year. The code was a pledge to business. Only recently—I think it's important to understand this—has the code taken on an industry standard, if you will, and incorporated in that the alternate dispute-resolution process.

So when you're looking at what has been the impact of this so far, it should be important to realize that this process is just formally starting next week. There's no specific experience.

When you look basically around North America at the mediation process and how successfully it has been employed in other industries, we, the banking industry, say that it seems to make an awful lot of sense for us as well.

• 1155

If we look at our historical practices of typically going to the courts to solve our differences, that's *passé*. What we're saying now is that an outside third party should be able to bring us together and come to some common ground and understanding. The experience in other industries suggests that has been very positive and very successful.

We the banking industry say we're quite prepared to try it. We've laid out the process in our code.

**Mr. Williamson:** In addition to that, we are quite prepared to report to this committee on a quarterly basis on our experience. This gives us a new tool beginning next week. We're quite happy to come and tell you what is our experience.

**Mr. Galloway:** I have one final comment on that. I think we have to acknowledge that the hearings we had last May accelerated the progress on this front, right throughout the industry, in having ADRs, in having a code of conduct. I think the natural behavioural reaction of staff in any financial institution is to make sure they do everything they possibly can to resolve a client dispute before it goes to the next level. I think the reality will be that the number of those who find themselves dealing with mediators outside the bank will be very limited. I would be very surprised if there are a lot of them.

**Mr. Leroux:** Je sais que le programme est relativement jeune et qu'on a donc eu un temps relativement court pour en faire une évaluation. Vous recommandez de référer les choses aux services de médiation de la CDRC en disant que le client

must be carefully provided by a third party, a mediator who is really impartial. You even suggest the CRDC which is a mediation service. Where are located the headquarters of this partner that you are proposing and which you're describing as being impartial? Could you please describe that corporation to me?

I would also like you to give me, if possible, some statistics on the number of mediations and on the results. Under your mechanism, mediation costs are split 50/50, which is specific to your bank. Would you please give me some statistics on that, as well as on the results which led either to your clients winning their case or to some arrangements made during mediation, in favour of the client, of course.

**M. Gaffney:** De façon générale, nous avons introduit notre code l'été dernier. Le code était un engagement envers l'entreprise. Ce n'est que récemment—je pense qu'il est important de le comprendre—que le code est devenu une norme pour le secteur, si vous voulez, et que l'on a incorporé ce processus complémentaire de règlement des différends.

Donc, si l'on regarde les résultats de tout cela jusqu'à présent, il est important de se rendre compte que ce processus ne sera mis en place officiellement que la semaine prochaine. Nous n'avons pas d'expérience spécifique.

Lorsqu'on regarde les mécanismes de médiation en Amérique du Nord et leur succès dans d'autres secteurs, nous, le secteur des banques, disons que cela semble être tout à fait indiqué pour nous également.

La pratique qui consistait presque chaque fois à aller devant les tribunaux pour régler nos différends est dépassée. Nous disons maintenant qu'une tierce partie indépendante devrait pouvoir nous rapprocher et nous permettre d'en arriver à un terrain d'entente. L'expérience des autres secteurs à cet égard a été très positive et très réussie.

Nous de l'industrie bancaire sommes prêts à mettre le système à l'essai. Nous en avons déjà établi la preuve dans notre cas.

**Mr. Williamson:** En outre, nous sommes tout à fait disposés à faire rapport à ce comité trimestriellement. Nous avons donc cet autre outil à compter de la semaine prochaine. Nous sommes prêts à venir vous faire part de notre expérience au fur et à mesure.

**Mr. Galloway:** J'aimerais ajouter ceci. Nous devons admettre que les audiences de mai dernier ont incité à l'action dans toute l'industrie; c'est ainsi que se sont développés le processus complémentaire du règlement des différends et le code d'éthique. L'attitude normale du personnel dans n'importe quelle institution financière consiste à prendre toutes les mesures pour essayer de résoudre le différend avec le client avant qu'il n'atteigne l'étape suivante. Le nombre de clients qui sont appelés à traiter avec les médiateurs de l'extérieur sera donc très limité. Je serais fort surpris qu'il en soit autrement.

**Mr. Leroux:** I realize that the program is relatively young and that there wasn't much time to assess it properly. But you recommend CDRC's mediation services while saying that the client can also ask for a local mediator. How does the system

## [Texte]

## [Traduction]

peut aussi avoir un recours en médiation local. Comment est-ce que cela se gère? Pourquoi est-ce que vous suggérez directement la *Canadian Dispute Resolution Corporation*? Où se situe-t-elle, qui est-elle et comment un client peut-il aller choisir son médiateur? Selon ce que vous dites, les deux parties doivent s'entendre sur le médiateur. Comment le fait-on localement?

**Mr. Gaffney:** First of all, on the whole notion of complaint handling, the pledge says to please take it to your local branch, and if it cannot be resolved there, our district general managers across the country would have responsibility. The next level of escalation is my office. If we cannot satisfy our client at that point in time we offer the right of mediation.

The firm identified in that booklet is a professional firm engaged in the mediation process. What they will do for us is accept a telephone call, meet with the client and tell them their options as laid out by the Royal Bank. If they're dealing in British Columbia, there's a list of mediation experts they can choose from.

They're controlling the process. We would have in each district a list of mediators the client could pick from. If indeed the client did not, they could suggest their own.

**Mr. Ianno:** I don't want to recreate the capital crunch issue. We know the banks always say there isn't a capital crunch issue. But if there isn't a capital crunch issue, why is the SBLA needed with regard to small businesses?

**Mr. Galloway:** I don't think we've ever indicated that the SBLA was needed to change a capital crunch issue. I don't think the industry has ever said that. There has not been a credit crunch in this country.

**Mr. Ianno:** I see. So the government just decided to guarantee 90% of all loans to small businesses up to \$250,000 solely because they wanted to add on to their deficit.

**Mr. Galloway:** I'll let Ms Sutherland talk to that, but I think it has to do with issues relative to price as well.

**Ms Sutherland:** I can't speak for all banks, and I was not around at the genesis of the drafting of legislation for the SBLA program, but I can tell you, as somebody from the field who has granted many loans under the program, the policy the Royal Bank has taken is that SBLA was an opportunity for clients to get lower-cost financing than what they might normally expect relative to their risk profile.

In other words, the vast majority of our clients who have SBLA loans also have other working capital loans. They have mortgages with us and they have personal lines of credit. Because of their risk profile they might be in a position to be charged prime plus 2.5% on a term loan, and they get prime plus 1%—previously, anyway—under an SBLA.

work? Why do you suggest directly the Canadian Dispute Regulation Corporation? Where is it, what is it and how can a client choose his own mediator? You say that both parties have to agree on the mediator. How can that be done locally?

**Mr. Gaffney:** D'abord, en ce qui concerne la suite donnée aux plaintes, notre engagement dit que le client doit d'abord s'adresser à sa succursale locale; si le différend ne peut pas être réglé à ce niveau, nos directeurs généraux de district répartis un peu partout interviennent. L'étape suivante est mon bureau. Après, si le client n'est toujours pas satisfait, il se voit offrir le droit à la médiation.

La société identifiée dans la brochure est une société de médiation professionnelle. Elle reçoit l'appel pour nous, rencontre le client et lui explique les options offertes par la Banque royale. Si l'affaire se produit en Colombie-Britannique, il y a une liste de médiateurs experts à partir de laquelle le client peut choisir.

La société dirige le processus. Il y a par ailleurs dans chaque district une liste de médiateurs disponibles. Si le client ne veut pas choisir parmi cette liste, il peut en proposer un de son cru.

**Mr. Ianno:** J'hésite à revenir sur la question de la contraction du crédit. Pour les banques, ce n'est pas un problème. Cependant, si tout va bien, pourquoi la Loi sur les petites entreprises existe-t-elle?

**Mr. Galloway:** Nous n'avons jamais dit que la Loi sur les prêts aux petites entreprises existait pour corriger un problème quelconque de contraction du crédit. Notre industrie n'a jamais affirmé une telle chose. Il n'y a pas de contraction du crédit au pays.

**Mr. Ianno:** Je vois. Le gouvernement a tout simplement décidé de garantir à 90 p. 100 tous les prêts aux petites entreprises jusqu'à un montant de 250 000\$ pour ajouter à son déficit.

**Mr. Galloway:** Je vais laisser Mme Sutherland parler, mais je pense que c'est également une question de prix.

**Mme Sutherland:** Je ne peux pas parler au nom de toutes les banques, et je n'étais pas là lorsque la Loi sur les prêts aux petites entreprises a été rédigée, mais je peux vous dire, en tant que personne qui a accordé beaucoup de prêts en vertu du programme, que pour la Banque royale la Loi sur les prêts aux petites entreprises a été une façon d'accorder à ses clients un financement à un coût moindre qu'ils auraient normalement dû assumer compte tenu de leur profil de risque.

En d'autres termes, la grande majorité de nos clients qui ont des prêts en vertu de la Loi sur les prêts aux petites entreprises ont également des prêts pour leur fonds de roulement. Ils ont également des hypothèques et des marges de crédit personnelles. Compte tenu de leur profil de risque, ils seraient normalement appelés à payer le taux préférentiel plus 2,5 p. 100 sur leur prêt à terme; avec la Loi sur les prêts aux petites entreprises, ils paient—ou ils payaient—le taux préférentiel plus 1 p. 100.

• 1200

**Mr. Ianno:** So the government decided to do it solely for that 1.5% difference. Is that the reason?

**Ms Sutherland:** I cannot talk to the rationale. I can only tell you how we've managed it.

**Mr. Ianno:** C'est cette seule différence de 1,5 p. 100 qui a amené le gouvernement à agir?

**Mme Sutherland:** Je ne peux pas parler des raisons du gouvernement. Je vous dis simplement comment nous avons réagi.

[Text]

[Translation]

**Mr. Ianno:** That's fine. Dennis Mills can deal with that one.

I just want to get back to the benchmark. It's on the Royal Bank. We have the information given by your officials who came here several months ago that \$10.5 billion was lent to SMEs and \$33.5 billion went to large corporations, which is the 24% Mr. Galloway alluded to. We're not asking you to increase your corporate loans; that's your business in terms of who. What we're asking is for you to increase your loan percentage to small business, which is the engine of our economy.

The question I have is twofold. Your loan authorization is the \$1 million we took your data from, whereas the Bank of Montreal's is at the \$500,000 level. What would your small business loans percentage be? What is the amount you are lending to small businesses if we took the \$500,000 authorization level versus the \$1 million? Would you still be close to the 10.5% or would you be at 7%, which then would kill your percentage and bring it down to 17% or 16%?

Before I let you answer that I have just a last question. Do you believe that if there is no credit crunch from your perspective but we as parliamentarians do see one and if we see that many of the people who are complaining about not being able to get financing or loans or lines of credit are from the small business sector and if we suggest and encourage the banks to lend 33% of all of their corporate loans—they determine how much of their lending is going to be to corporate sector—would you have a problem with lending 33% to small business?

**The Chairman:** Will you give a short answer to that? I know it was a long question.

**Mr. Williamson:** I think the short answer is very simple. We would love the opportunity to sit with the committee in shirtsleeves and go through table 3 from the committee report and discuss it in detail.

I think what we could gain out of that is an understanding of why a particular statistic is not an accurate way to judge us. That same table shows, for instance, that the Royal Bank of Canada has a 30% market share of small business in Canada larger than any one other. So I think it's a perfect opportunity to help us educate each other. We're prepared to commit to sit down and work with Mr. Ianno and everyone else.

**Mr. Ianno:** In other words you've demonstrated that you don't really want to go by our—

**Mr. Williamson:** Thank you very much.

**Mr. Galloway:** Let me just make one comment. I think the answer is that we would like to grow our business in all market segments, large or small.

**Mr. Ianno:** We understand that, but we have a problem and we have a need; that is the small business sector, and we're asking if the Royal Bank will help us in that process.

**Mr. Galloway:** I think all the banks want to help you in that process because we have a real interest in seeing this sector of the economy get capital.

**The Chairman:** Do you have a short question?

**M. Ianno:** Très bien. Dennis Mills pourrait y revenir.

J'aimerais parler de la limite en ce qui concerne la Banque royale. Vos représentants nous ont dit il y a quelques mois que vos prêts au PME étaient de 10,5 milliards de dollars et aux grandes sociétés de 33,5 milliards de dollars, c'était le 24 p. 100 auquel M. Galloway faisait allusion un peu plus tôt. Nous ne vous demandons pas d'augmenter vos prêts aux grandes sociétés; c'est vous qui décidez de ce que vous voulez faire. Ce que nous vous demandons, c'est d'augmenter le pourcentage de vos prêts aux petites entreprises, qui sont le moteur de notre économie.

Ma question est en deux volets. D'après l'information que vous nous avez donnée, la limite de vos prêts s'établit à un million de dollars tandis que celle de la Banque de Montréal est fixée à 500 000\$. Quel serait le pourcentage de vos prêts aux petites entreprises avec cette limite? Que se passerait-il si la limite était fixée à 500 000\$ plutôt qu'à un million de dollars? Seriez-vous à près de 10,5 p. 100 ou à 7 p. 100, ce qui ferait jeter l'autre pourcentage à 17 ou à 16 p. 100?

J'ai une autre question. Vous affirmez qu'il n'y a pas de contraction du crédit, mais en tant que parlementaires, nous constatons le phénomène, nous voyons beaucoup de petits entrepreneurs qui se plaignent de ne pas obtenir de financement de prêts ou de marges de crédit. Si nous vous encourageons à réservé aux petites entreprises 33 p. 100 de tous vos prêts aux sociétés—ce serait quand même vous qui décideriez combien vous devez prêter aux sociétés de façon générale—auriez-vous des problèmes?

**Le président:** Pouvez-vous répondre brièvement? Je sais que la question a été longue.

**M. Williamson:** Notre réponse est simple. Nous serions très heureux de rencontrer le comité, de retrousser nos manches et d'examiner en détail le tableau 3 du rapport du comité.

Nous pourrions ainsi nous rendre compte que ce n'est pas en prenant une statistique en particulier qu'on peut vraiment juger de notre action. Ce tableau montre également, par exemple, que la Banque Royale du Canada a 30 p. 100 du marché des petites entreprises au pays, ce qui est plus que n'importe quelle autre banque. Nous pourrions en profiter pour apprendre les uns des autres. Nous sommes prêts à rencontrer M. Ianno et n'importe qui d'autre.

**M. Ianno:** En d'autres termes, vous ne voulez pas accepter notre...

**M. Williamson:** Merci beaucoup.

**M. Galloway:** J'aimerais simplement dire ceci. Nous aimerais accroître notre chiffre d'affaires à tous les niveaux, chez les grandes comme chez les petites entreprises.

**M. Ianno:** Nous comprenons, mais nous avons identifié un besoin, au niveau des petites entreprises, et nous vous demandons si vous voulez nous aider à la Banque royale.

**M. Galloway:** Je pense que toutes les banques sont disposées à vous aider à cet égard, parce qu'elles ont vraiment intérêt à ce que ce secteur arrive à se financer.

**Le président:** Avez-vous une brève question?

## [Texte]

**Mr. Ianno:** I just want to know if they're going to supply us the information on the \$500,000 level.

**The Chairman:** Mr. Lastewka.

**Mr. Lastewka (St. Catharines):** Thank you, Mr. Chairman.

I want to back up to what Mr. Mills said earlier and the fact that I have dealt with a number of situations with the Royal Bank, thanks to your senior vice-president, Charles Coffey, who's helped us to better understand. I understand what you're getting at when you say you would like to do the shirtsleeve approach.

I'm reminded that the automobile industry became a better industry when J.D. Power, an independent group, did a lot of benchmarking. The wine industry improved drastically when an independent group came out with the VQA standard. I take it from you that you would like to participate in something like that and I hope to have the concerns of the bank and the concerns of the customer up front. That was my understanding.

Just to go further with what Mr. Valeri said earlier, I'm concerned with the area of new inventions. There are entrepreneurs but there are also new invention entrepreneurs.

We have done a lot of spending on education to do think-tanks, to do entrepreneurship, and to do new inventions, but there seems to be a question mark regarding new invention people, who aren't the best of business planners and aren't the best economy types, on how we could grow our Canadian business and our Canadian exports by having something special for new inventions. The last two I've been involved with both had to go to the U.S. for money; there's something missing in our system. Do you have any programs, anything specific to assist on new inventions?

• 1205

**Mr. Gaffney:** We do not have anything specifically for that function. I think perhaps what you're raising is the notion of whether there could be a pool of a high-risk capital available. Typically, these types of situations are outside normal or straight banking situations. So could there be a pool of capital available for high-risk situations? The answer to that is yes. We could consider that. We don't have a problem with that. But I think it's important to recognize there is a risk return scenario in all of this.

**Mr. Iftody:** Mr. Galloway, you talked about the importance of interest rates to small business, the debt and the deficit. Consider the review of the tax credits that your bank applied for and the new tax on the banks. Was a good measure for Canadians in terms of reducing the deficit and the debt?

**Mr. Galloway:** How do you expect me to respond to that?

**Mr. Iftody:** Yes or no would be fine.

**Mr. Galloway:** It should have been higher. I don't think any particular industry in Canada should be singled out for unique treatment on the tax side. The banks, like others, are competing in a global marketplace with competitors that have to operate with similar rules.

## [Traduction]

**Mr. Ianno:** J'aimerais simplement savoir si les témoins vont nous fournir les données pour ce qui est de la limite à 500 000\$.

**Le président:** Monsieur Lastewka.

**Mr. Lastewka (St. Catharines):** Merci, monsieur le président.

Je reviens à ce que M. Mills disait plus tôt et je signale que j'ai examiné un certain nombre de situations avec la Banque royale, avec le concours de son vice-président principal, Charles Coffey, qui a été très utile. Je vous comprends lorsque vous dites souhaiter une rencontre informelle.

Je constate que l'industrie de l'automobile s'est améliorée lorsque J.D. Power, un groupe indépendant, a procédé à des analyses comparatives. L'industrie du vin a fait de même lorsqu'un groupe indépendant a proposé la norme VQA. Je devine que c'est le travail que vous voudriez faire. Ainsi, les préoccupations des banques comme celles des clients pourraient être examinées.

Je reviens également sur un point soulevé précédemment par M. Valeri, la nécessité de financer les nouvelles inventions. Il y a des entrepreneurs, mais également les inventeurs entrepreneurs.

Nous avons dépensé beaucoup d'argent pour encourager l'entrepreneuriat et les nouvelles inventions, mais il semble y avoir des problèmes au niveau des inventeurs qui ne sont pas toujours les meilleurs planificateurs financiers ou les hommes d'affaires les plus avisés, en ce qui concerne la façon de stimuler notre commerce et nos exportations en accordant une attention spéciale aux inventions. Les deux derniers inventeurs que j'ai vus ont dû s'adresser aux États-Unis pour obtenir un financement; il y a une lacune à ce niveau chez nous. Que faites-vous pour encourager les nouvelles inventions?

• 1205

**Mr. Gaffney:** Nous n'avons qu'un programme précis à cet égard. Je pense que vous faites allusion à la création possible d'une réserve de capitaux haut-risque. Ce genre d'activités n'est pas normalement du ressort des banques. Pourrions-nous constituer une réserve pour ce genre de situations? Oui, probablement. Nous n'y voyons pas d'inconvénient. Nous devrions cependant tenir compte du risque.

**Mr. Iftody:** Monsieur Galloway, vous avez mentionné l'importance des taux d'intérêt pour les petites entreprises, la dette et le déficit. Prenez l'examen des crédits d'impôt que votre banque a demandés et la nouvelle taxe sur les banques. S'agit-il d'une bonne mesure pour les Canadiens, pour ce qui est de la réduction du déficit et de la dette?

**Mr. Galloway:** Comment voulez-vous que je réponde à cette question?

**Mr. Iftody:** Par oui ou par non, si vous voulez.

**Mr. Galloway:** Ils auraient dû être plus élevés. Aucune industrie ne devrait être prise à partie dans le traitement fiscal. Les banques, comme les autres industries, se livrent concurrence sur le plan mondial; elles doivent fonctionner selon les mêmes règles que leurs concurrents.

[Text]

**Mr. Iftody:** Do you think you were singled out?

**Mr. Galloway:** I think the banks were definitely targeted as perhaps at this time paying an incremental tax bill.

**Mr. Iftody:** Thank you. This is my next question. You mentioned to Mr. McClelland something with respect to the management of risk and the notion of risk with your community-based bankers or portfolio managers. If I can call them that. I'm looking at the documentation. I was listening to the answer you gave to Mr. McClelland. If a manager made a number of high risk loans and they turned out to be bad, would he or she be punished in terms of the compensation. This is what he asked you.

I thought that I had understood that correctly. But look at the documentation you submitted in your annual report. You talk about credit risk and management. You say that in 1990 and 1991 you experienced a number of bad loans. As a result of that, the credit approval structure was streamlined and communication and training was improved to ensure a proper understanding of the compliance with credit risk management policies. The final point is this. In addition, the bank is revising account managers' compensation programs to link them more directly to credit quality.

Doesn't that contradict the answer that you gave to Mr. McClelland? Aren't you saying here that managers who take risks on small businesses would have minimized compensation packages because of that?

**Mr. Gaffney:** I think I responded to that question. What I was saying was that in terms of the SME sector of our business, the notion of making bad loans and being penalized for them doesn't happen.

That document is specifically referring to this: if an account manager in our multinational sector, for example, made some improper judgments and caused us to lose a significant amount of dollars, then we would have a concern. But as you go up the scale you must recognize, of course, that no one individual in the organization has the full say; it's a combination of people.

**Mr. Iftody:** I have an ex-banker sitting beside me. I asked him whether I was interpreting this incorrectly. If you were working for the bank, how would you read that? If you were a shareholder—this includes your annual report—I don't think that I could misconstrue that. If I were a young bank manager in Manitoba or in rural western Canada, I'd be damned frightened, after reading this, to make a high-risk loan in a venture capital area, for example.

What we have here is a number of contradictions in terms of some of the testimony you've given. It hasn't left me with a comforting feeling about how far we've gone. To respond to you, sir, I would be quite willing to sit down and roll up my sleeves as well, but I think we have to start talking about some honest, basic facts here, because we have a dispute of perception and facts. I can't agree to work in a constructive manner, Mr. Galloway, until we have these basic premises agreed upon.

[Translation]

**M. Iftody:** Croyez-vous avoir été pris à partie?

**M. Galloway:** Les banques ont très certainement été visées comment devant payer des impôts plus élevés.

**M. Iftody:** Merci. J'ai une autre question. Vous avez parlé avec M. McClelland de la gestion des risques et de la façon dont se comportent vos directeurs locaux. Je regarde ce que vous avez dans votre documentation. J'ai également écouté ce que vous avez dit à M. McClelland. Celui-ci voulait savoir si un directeur qui avait consenti des prêts risqués devenus mauvaises créances par la suite pouvaient faire l'objet de représailles sur le plan pécuniaire.

Je pensais avoir bien compris votre réponse. Je regarde cependant la documentation jointe à votre rapport annuel. Vous y parlez du risque et de la gestion du crédit. Vous indiquez qu'en 1990 et en 1991, vous avez eu un certain nombre de mauvaises créances. À la suite de cette expérience, vous avez rationalisé votre structure d'approbation du crédit et amélioré la communication ainsi que la formation afin de vous assurer du respect des politiques en matière de gestion du risque. Vous dites en conclusion que la banque revoit les programmes de rémunération des directeurs de comptes afin que ces programmes correspondent plus directement à la qualité du crédit.

N'est-ce pas le contraire de ce que vous avez répondu à M. McClelland? Ne dites-vous pas que les directeurs qui prendront des risques avec les petites entreprises verront leur rémunération réduite pour cette raison?

**M. Gaffney:** Je pense avoir répondu à la question. J'ai dit que pour ce qui est du secteur des PME dans le cadre de notre activité, l'idée que les mauvaises créances puissent donner lieu à des pénalités ne tient pas.

Le document que vous citez dit essentiellement ceci: si un directeur de comptes dans notre secteur multinational, par exemple, prend des décisions inopportunes et nous fait perdre un montant important d'argent, nous devons prendre note. À un certain échelon, ce sont plusieurs personnes ensemble qui prennent les décisions, ce n'est pas une seule personne.

**M. Iftody:** Je suis assis à côté d'un ancien banquier. Je lui ai demandé si mon interprétation était la bonne. Que doit penser un employé de la banque ou un actionnaire—votre rapport annuel est inclus dans cette documentation. Il n'y a qu'une interprétation possible. Si j'étais un jeune directeur de succursale au Manitoba ou dans une région rurale de l'Ouest du Canada, j'hésiterais beaucoup, après avoir vu cette mise en garde, à effectuer des prêts à haut risque.

Nous ne pouvons que constater un certain nombre de contradictions dans les témoignages. En ce qui me concerne, je ne suis pas du tout rassuré face à la situation. En réponse à votre invitation, je peux vous dire que je suis tout à fait disposé à m'asseoir avec vous et à relever mes manches, mais nous devons commencer à nous entendre sur les faits. Nous n'avons pas tout à fait la même perception de la situation. Je ne peux pas m'asseoir avec vous et travailler d'une façon constructive, monsieur Galloway, si nous ne nous entendons pas sur les faits essentiels.

[Texte]

[Traduction]

• 1210

**Mr. Galloway:** We appreciate your comments. The only point I would make about the way we motivate and train our staff is you must remember that we're in the risk management business as well. One of the messages we give when we train our people throughout the organization is to develop good quality business and manage risk effectively.

It is not in the interests of the client or the bank to make bad loans. Neither is it in the interests of the client or the bank for no loans or not enough loans to be made.

I'm not downplaying how difficult the management of this business is. It is a challenge. We think we do it well and have done it well for a long time. We survey our own staff as well as our clients to try to find out their reactions to the way in which management is running the bank. The message we're getting from our staff is not that they are afraid to make loans because they are afraid their compensation will be affected. That's not the way the information works.

**Mr. Mitchell:** Talking about benchmarks, I discussed a number of possibilities with the Bank of Montreal. I'd like to ask one specifically of you.

With regard to your profitability on your small-business portfolio, is the fluctuation of the average profitability per account in your small-business portfolio a reasonable benchmark for us to look at?

**Mr. Galloway:** We don't disclose any more than any of the other banks with regard to profitability by business segment in our annual reports, so I don't even know how the other banks compare.

**Mr. Gaffney:** Client profitability is a function of many components, such as loans, deposits and other fee-based services.

**Mr. Mitchell:** I'm not interested in comparing you to other banks. I'm interested in suggesting that if you are making x profit on an average small-business account and that's increasing, it may be something I would want to look at as a parliamentarian. There is a point, and maybe you would disagree, when I believe profitability reaches a level that is perhaps not as appropriate as it should be.

**Mr. Galloway:** If any one bank ended up with excess profitability because it was charging too much, the marketplace would naturally take business away from it. I think we have a very competitive, well-diversified banking system that works well. When those imbalances take place because somebody is either charging too much or not charging enough, it's reflected in the statistics over time. Inevitably, it comes back to the strategy the organization has against that segment over a period of time.

**Mr. Williamson:** Mr. Mitchell, there is no single silver-bullet benchmark or number that works.

**Mr. Mitchell:** Absolutely. There are several, and we're exploring them here through these hearings.

Just to make it clear, as a bank you are not willing to disclose your profitability level on small business lending, and the other banks probably feel the same way.

**Mr. Galloway:** Right.

**Mr. Galloway:** Nous apprécions vos commentaires. Tout ce que je voudrais dire, au sujet de la motivation et de la formation de nos employés, c'est qu'il faut se rappeler que nous sommes également dans le secteur de la gestion du risque. L'un des messages que nous transmettons pendant la formation de tous nos employés, c'est que nous devons faire de bonnes affaires et bien gérer les risques.

Il n'est dans l'intérêt ni du client ni de la banque de consentir de mauvais prêts. Il n'est pas non plus dans l'intérêt du client ou de la banque de ne pas prêter d'argent ou d'en prêter insuffisamment.

Je ne veux pas minimiser la difficulté de la gestion de nos affaires. Elle pose certainement un défi. Mais je pense que nous le faisons bien et que nous le faisons bien depuis longtemps. Nous essayons de connaître les réactions de notre personnel et de nos clients à notre façon de gérer la banque. D'après ce que nous disent nos employés, ce n'est pas par crainte pour leur indemnisation qu'ils hésitent à consentir des prêts. Ce n'est pas ce que nous déduisons des renseignements obtenus.

**Mr. Mitchell:** Nous avons parlé de diverses possibilités avec la Banque de Montréal au sujet des repères. J'aimerais vous poser une question.

Au sujet de la rentabilité de votre portefeuille de prêts aux petites entreprises, est-ce que la fluctuation de la rentabilité moyenne par compte, dans le portefeuille des petites entreprises, est un critère que nous pourrions raisonnablement examiner?

**Mr. Galloway:** Nous ne divulguons pas la rentabilité par secteur industriel dans nos rapports annuels, pas plus que les autres banques; je ne sais donc pas comment nous comparer aux autres banques.

**Mr. Gaffney:** La rentabilité par client est fonction de divers éléments, comme les prêts, les dépôts et d'autres services payants.

**Mr. Mitchell:** Je ne veux pas vous comparer à d'autres banques. Je dis simplement qu'en tant que parlementaire, j'aimerais savoir si vos profits moyens pour les petites entreprises sont d'une certaine somme et s'ils augmentent. Vous ne serez peut-être pas d'accord, mais je pense qu'à un certain point, la rentabilité atteint un niveau qui n'est pas tout à fait convenable.

**Mr. Galloway:** Si une banque se trouvait à faire trop de profits parce qu'elle imposait des frais trop élevés, le marché lui ferait tout naturellement perdre de sa clientèle. Je pense que nous avons un système bancaire très concurrentiel et très diversifié et qu'il fonctionne bien. Lorsqu'il y a des déséquilibres parce qu'une banque impose des frais trop élevés ou trop faibles, avec le temps, les statistiques en tiennent compte. Inévitablement, cela se reflétera dans la stratégie de l'organisation par rapport à un segment donné, pour une certaine période.

**Mr. Williamson:** Monsieur Mitchell, il n'y a pas de critère idéal ou de chiffres magiques uniques.

**Mr. Mitchell:** Absolument. Il faut en considérer quelques-uns et nous les envisageons dans le cadre de ces audiences.

Que l'on se comprenne bien: en tant que banque, vous ne divulguerez pas le niveau de rentabilité de vos prêts aux petites entreprises, et les autres banques ont sans doute la même position.

**Mr. Galloway:** Exact.

## [Text]

**Mr. Mitchell:** With regard to your alternative dispute resolution system, is the customer expected to pay a portion of that cost?

**Mr. Gaffney:** We have left it on the basis that it should be shared equally. It also gives us the opportunity to absorb the entire cost if we think the situation warrants it.

**Mr. Williamson:** As with every other client relationship, it's a case-by-case determination.

**Mr. Mitchell:** So if I go to an ADR situation, I could end up paying \$1,000, \$1,500, or \$750 for that?

**Mr. Gaffney:** You should be expected to pay 50% of the cost. At the end of the day, if we feel we've been at error for whatever reason, we would cover the full cost.

**Mr. Mitchell:** Does the bank decide that, or the independent conciliator on the panel?

**Ms Sutherland:** With the mediating process, nobody decides; the two parties come to a common agreement. It's not a situation where the mediator decides.

**Mr. Mitchell:** When the customer and the third party believe the bank was incorrect in its original interpretation and the bank is changing its interpretation, is the decision about who picks up the cost arbitrarily that of the banks?

**Mr. Gaffney:** Yes. If the mediator suggested at the end of the day it was clearly our error, we would pick it up.

**Mr. Mitchell:** That's a commitment. If the mediator believes that the bank was incorrect in its original assessment you will pick that up?

**Ms Sutherland:** Definitely. You should also be aware that we pick up the cost of the telephone calls and all those costs on a monthly basis. We do not expect our clients to pick up the overhead of ADR.

## [Translation]

**M. Mitchell:** Pour ce qui est de votre processus complémentaire de règlement des différends, est-ce que le client doit s'attendre à payer une partie des coûts?

**M. Gaffney:** Pour l'instant, les coûts sont partagés également. Mais nous avons également la possibilité d'absorber tous les coûts, si les circonstances le justifient à nos yeux.

**M. Williamson:** Comme pour toute relation avec des clients, c'est jugé au cas par cas.

**M. Mitchell:** Si je me retrouve dans une situation de PCRD, je pourrais avoir à payer 1 000\$, 1 500\$ ou 750\$?

**M. Gaffney:** Vous pouvez vous attendre à payer 50 p. 100 des frais. Si à la fin du processus nous estimons avoir commis une erreur, pour quelque raison que ce soit, nous assumerons tous les frais.

**M. Mitchell:** Est-ce à la banque de décider ou au médiateur indépendant?

**Mme Sutherland:** Dans le processus de médiation, personne ne décide; les deux parties doivent s'entendre. Le médiateur n'a pas à décider.

**M. Mitchell:** Quand les clients et la tierce partie estiment que la banque s'est trompée dans son interprétation initiale et que la banque modifie son interprétation, est-ce à la banque de décider arbitrairement de la répartition des frais?

**M. Gaffney:** Oui. Si le médiateur prétend que la banque a commis une erreur, nous paierions les frais.

**M. Mitchell:** C'est un engagement. Si le médiateur estime que la banque a mal évalué les choses au départ, c'est vous qui payez?

**Mme Sutherland:** Absolument. Il faut également que vous sachiez que nous payons les frais téléphoniques et autres frais de ce genre, mensuellement. Nous ne nous attendons pas à ce que nos clients paient les frais de fonctionnement du PCRD.

• 1215

**The Chairman:** I have a quick follow-up to Mr. Mitchell's question about the ombudsman, and I would like to get you on record on this subject. If ADR doesn't work in six months or a year, are you prepared to re-evaluate the recommendation of the committee, which was that you self-regulate with an ombudsman?

**Mr. Gaffney:** Yes, I don't think we have a problem with that at all.

**The Chairman:** So you'd just like to see how this ADR might work. If it doesn't work—

**Mr. Gaffney:** We're committed to making it work, Mr. Chairman.

**The Chairman:** But if it doesn't work, and Mr. Mitchell and Mr. Leroux are about to come to the question on cost—I'm worried about the cost issue and the sharing factor. If we find that after six months or a year it isn't working, are you prepared to come back to us and say maybe it isn't working and maybe some independent body might work?

**Le président:** J'ai une question supplémentaire à celle de M. Mitchell au sujet du médiateur et j'aimerais que votre réponse soit consignée au compte rendu. Si le PCRD ne donne pas de résultats d'ici six mois ou un an, consentirez-vous à réévaluer la recommandation du comité, c'est-à-dire qu'il y ait une auto-réglementation avec un médiateur?

**M. Gaffney:** Oui, je ne pense pas que nous y verrions quelque objection que ce soit.

**Le président:** Vous voulez donc tout simplement voir si le PCRD fonctionnera. Dans le cas contraire...

**M. Gaffney:** Nous tenons à faire en sorte que cela fonctionne, monsieur le président.

**Le président:** Mais si ça ne marche pas, et M. Mitchell et M. Leroux vont bientôt vous poser des questions au sujet du coût. . . Je m'inquiète au sujet des frais et de leur répartition. Si nous constatons après six mois ou un an que cela ne fonctionne pas, êtes-vous prêt à revenir nous voir et nous dire que, peut-être, cela ne fonctionne pas et qu'un organisme indépendant pourrait être envisagé?

## [Texte]

**Mr. Gaffney:** Anything to do to improve it, certainly.

**The Chairman:** You'd pay for it?

**Mr. Gaffney:** Yes, sir.

**The Chairman:** Mr. Leroux.

**M. Leroux:** En ce qui concerne la courte expérience de médiation qui existe depuis l'été passé, avez-vous en tête le coût moyen d'une médiation?

**Ms Sutherland:** Yes, we do. The company we are working with, by the way, is a small and medium enterprise and has been in existence for several years doing this kind of work for other industries. They're estimating the total cost of the mediation to be less than \$1,000 right now, but we will know as we move forward exactly what that will end up being.

**M. Leroux:** Où est le siège social de la CDRC? Où est-elle installée?

**Ms Sutherland:** They are the mediator.

**M. Leroux:** Oui. Il y a un service central, mais où est-il installé? Comment le rejoint-on? Vous avez des numéros de téléphone? Quelle est l'adresse postale de la CDRC? Est-elle située à Toronto, à Winnipeg? À quel endroit?

**Ms Sutherland:** No, the actual phone number is to Toronto.

**Mr. Mills:** Mr. Galloway, because we probably will be seeing you quarterly, would it be difficult for you to ask your 450 loan managers between now and say the next meeting to track the number of small-business loans you actually rejected?

**Mr. Galloway:** What's the practicality of that?

**Mr. Mills:** We as members of Parliament are hearing from all of these banks coming before us, not just the Royal Bank—And yet you are sitting there saying there is no problem, everything is great; there's lots of dough to be lent or rented, whatever you want to say. Maybe a way of rolling up the sleeves would be a simple letter from you to all your bank managers—Just let us know the number of loans you rejected between now and the end of June.

**Ms Sutherland:** Could I suggest something?

**Mr. Galloway:** Yes, go ahead.

**Ms Sutherland:** Would it be all right, since we are going back to our offices this afternoon, if we could just check on the practicality of that? Could we get back to you by the end of the week and commit to do this with a specific answer?

**The Chairman:** Sure, no problem.

**Mr. Williamson:** It's absolutely important that you understand that this information is not collected at the present time, so what we'll be having to do is—

**Mr. Mills:** I want to take Mr. Williamson up on his offer when he met us last week. We were talking about the *Toronto Star* article describing the casino the Royal Bank operates in downtown Toronto where they handle approximately \$20 billion

## [Traduction]

**M. Gaffney:** Nous ferons tout ce qu'il faudrait faire pour améliorer les choses.

**Le président:** Et vous paieriez?

**Mr. Gaffney:** Oui, monsieur.

**Le président:** Monsieur Leroux.

**M. Leroux:** With the short experience you've had with mediation since last summer, could you tell us off the top of your head what is the average cost of a mediation?

**Mme Sutherland:** Oui, c'est possible. L'entreprise avec laquelle nous travaillons est, en passant, une PME qui existe depuis plusieurs années et qui travaille dans ce domaine pour d'autres secteurs industriels. On estime le coût total de la médiation à moins de 1 000\$, actuellement. Mais ce n'est que plus tard que nous saurons exactement quels seront ses coûts.

**M. Leroux:** Where is the head office of CDRC? Where is it located?

**Mme Sutherland:** Il s'agit du médiateur.

**M. Leroux:** Yes. There is a central service but where is it located? How do you contact them? Do you have telephone numbers? What is the postal address of CDRC? Is it located in Toronto, in Winnipeg? Where?

**Mme Sutherland:** Non, le numéro de téléphone est à Toronto.

**M. Mills:** Monsieur Galloway, comme nous nous reverrons sans doute tous les trimestres, vous serait-il difficile de demander à vos 450 responsables des prêts de compter le nombre de prêts aux petites entreprises qui ont été rejetées, d'ici notre prochaine rencontre?

**Mr. Galloway:** À quoi cela servira-t-il?

**M. Mills:** En tant que députés, nous recevons toutes ces banques, pas seulement la Banque royale... Vous nous dites qu'il n'y pas de problèmes, que tout marche comme sur des roulettes, et que vous consentez beaucoup de prêts. Pour donner un coup de pouce, vous pourriez peut-être tout simplement écrire une lettre à tous vos directeurs de succursales... Dites-nous simplement le nombre de prêts qui auront été rejetés d'ici la fin juin.

**Mme Sutherland:** Puis-je faire une suggestion?

**Mr. Galloway:** Oui, allez-y.

**Mme Sutherland:** Comme nous retournons à nos bureaux cet après-midi, pourrions-nous vérifier si c'est possible? Pourrions-nous vous répondre d'ici la fin de semaine, en nous engageant à vous donner une réponse précise?

**Le président:** Bien sûr, sans problèmes.

**Mr. Williamson:** Il est essentiel que vous compreniez qu'en ce moment, nous ne recueillons pas ce genre d'informations. Il nous faudra donc...

**Mr. Mills:** J'aimerais maintenant revenir sur l'offre que nous a faite M. Williamson à notre rencontre de la semaine dernière. Nous parlions d'un article du *Toronto Star* où l'on décrivait le casino qu'exploite la Banque royale au centre-ville

## [Text]

a day, the derivative section, and he said he would offer us a tour of that. Since this is such a complex issue, it would be interesting if the committee would actually get an invitation as a committee to get some education on how that casino operates.

**Mr. Williamson:** Mr. Mills, we would love nothing better than to take all members of this committee on a wonderful tour through all aspects of our operations. I'll even go beyond that and say I think it might be entertaining and useful for you to go—

**The Chairman:** Entertaining is not something we have the time for.

**Mr. Williamson:** —through the training course we talked about to let you see that kind of practical hands-on stuff.

**Mr. Gaffney:** Mr. Chairman, I get the impression you want to close this off.

There was one initial question we never responded to, and that was representation from Quebec. Let me say, sir, we apologize for this, but perhaps you can take a certain degree of comfort in knowing that three of us were born and raised in the province of Quebec, educated there. Unfortunately, we get moved around the country in our business. I have worked in Montreal, Vancouver and Toronto in the last seven years.

## [Translation]

de Toronto, où environ 20 milliards de dollars passent de main en main chaque jour, soit le service des produits dérivés. Il nous a offert de nous le faire visiter. Comme il s'agit d'une question très complexe, il serait intéressant pour le comité d'être invité à voir comment fonctionne ce casino.

**M. Williamson:** Monsieur Mills, nous serions absolument ravis de montrer à tous les membres du comité comment nous fonctionnons. Ce serait une visite merveilleuse pour vous et je dirais même qu'il serait à la fois utile et divertissant pour vous d'aller...

**Le président:** Nous n'avons pas vraiment le temps de nous divertir.

**M. Williamson:** ... suivre la formation dont nous avons parlé afin que vous voyiez le côté pratique des choses.

**M. Gaffney:** Monsieur le président, j'ai l'impression que vous voulez mettre fin à cette discussion.

Il y a toutefois une question à laquelle on n'a pas encore répondu: il s'agit de la représentation du Québec. Nous nous en excusons, monsieur. Vous serez peut-être rassuré de savoir que trois d'entre nous sommes nés au Québec et que nous y avons été élevés et instruits. Malheureusement, dans ce métier, on nous demande souvent de déménager ailleurs au pays. C'est ainsi que j'ai travaillé à Montréal, à Vancouver et à Toronto au cours des sept dernières années.

• 1220

**The Chairman:** I want to thank you for appearing before us today. We were a little late. I see Caisse Desjardins here and I want to apologize to them for being late.

One final thing I'd like you to take away, because I think it could be very helpful—you don't need to reply now—is the issue of tax incentives. You touched on them earlier. How would you respond to a tax incentive? You talked about western diversification. How would you respond to a tax incentive system where you could lend more money in Atlantic Canada but you would be taxed less on money earned in Atlantic Canada? I'd like you to do a small module for us. It doesn't have to be Atlantic Canada, although I happen to be from Atlantic Canada.

**An hon. member:** A private project in your riding?

**The Chairman:** No, no.

**M. Leroux:** Est-ce que cela devient une région distincte, monsieur le président?

**The Chairman:** This could be a distinctive society. What would be the cost to taxpayers in lost tax revenue, and what would it be in terms of the job creation issue if, for example, if you earned \$1 in Atlantic Canada but paid a lower rate of tax than if you earned it in Ontario? Have you done any thinking in that area? I know Mr. Mills wouldn't support it.

**Mr. Ianno:** We shouldn't waste their time, Mr. Chairman. We want to treat all Canadians fairly and equally, especially in Ontario.

**The Chairman:** Thank you for coming. We'll see you in September.

**Le président:** Je vous remercie d'avoir comparu devant le comité aujourd'hui. Nous sommes un peu en retard. Je vois que nos témoins des Caisses Desjardins sont déjà là et je tiens à leur demander de nous excuser de notre retard.

Il y a une dernière chose dont je veux parler parce qu'à mon avis, cela pourrait nous être très utile. Vous pouvez nous répondre plus tard. Il s'agit des incitatifs fiscaux. Vous avez effleuré le sujet plus tôt. Comment réagiriez-vous à ce genre d'encouragement fiscal? Vous avez parlé de la diversification de l'Ouest. Que feriez-vous si une mesure d'incitation fiscale vous permettait de prêter davantage dans l'Atlantique, en étant moins taxés sur vos revenus dans cette région? Faites-nous une petite démonstration. Il n'est pas nécessaire que ce soit l'Atlantique, c'est simplement que moi, je viens de là.

**Une voix:** Ce serait un projet privé pour votre comté?

**Le président:** Mais non...

**M. Leroux:** Would this become a distinct region, Mr. Chairman?

**Le président:** Ce pourrait être une société distincte. Quels seraient les coûts pour le contribuable en termes de recettes fiscales perdues et qu'arriverait-il à la création d'emplois si, par exemple, vous payiez moins d'impôt par dollar gagné dans l'Atlantique qu'en Ontario? Avez-vous songé à ce genre de choses? Je sais que M. Mills ne serait pas d'accord.

**M. Ianno:** Il ne faudrait pas gaspiller leur temps, monsieur le président. Nous voulons traiter tous les Canadiens de manière juste et équitable, surtout les Ontariens.

**Le président:** Merci d'être venus. Nous nous reverrons en septembre.

## [Texte]

We'll suspend for a couple of minutes until we get the next witnesses before us.

## [Traduction]

Nous suspendons la séance, le temps de laisser les témoins suivants s'installer.

• 1221

• 1229

**The Chairman:** We're going to resume with representatives from *La Caisse centrale Desjardins*. They are represented, I believe, by Mr. Jean-Guy Langelier.

I'd ask you if you would please introduce yourself, introduce your colleagues, and please begin.

**M. Jean-Guy Langelier (président et chef de la direction, La Caisse centrale Desjardins):** Monsieur le président, membres du Comité, j'aimerais en premier lieu vous présenter les personnes qui m'accompagnent. Ce sont M. Jacques Aubry, de la Caisse centrale Desjardins, M. Yves Morency et M. Jean-Pierre Thomassin de la Confédération des caisses Desjardins.

Il me fait plaisir aujourd'hui de parler au nom du Mouvement des caisses Desjardins sur un sujet qui me tient particulièrement à cœur: le financement à la PME. Les activités de financement à la PME offertes par le Mouvement Desjardins sont de deux natures: l'activité de pourvoyeur de prêts traditionnels et l'activité de pourvoyeur de fonds à des fins de capitalisation des entreprises.

• 1230

Parmi les composantes Desjardins, les caisses sont les plus fortement impliquées dans le financement des PME. Les Caisses Desjardins sont la porte d'entrée au réseau et ont, à cet effet, la relation primaire avec les membres. Elles octroient des prêts à la PME dont le montant peut atteindre 10 millions de dollars, pour autant que leur capitalisation propre le permette.

Notre réseau est fortement axé sur la PME. En effet, bien que le réseau corporatif détienne 25,6 p. 100 de l'encours des prêts commerciaux consentis au Québec par les institutions de dépôt, le nombre de PME membres des caisses serait plutôt de l'ordre de 40 p. 100.

Nos caisses sont appuyées dans leur effort par les fédérations régionales qui mettent à leur disposition des conseillers en service et financement d'entreprises pour les soutenir dans leurs démarches auprès de la PME. De plus, les fédérations voient à la formation des directeurs et employés d'une caisse et fournissent un support dans la gestion des risques de crédit.

Desjardins répond également très positivement aux outils de financement rendus disponibles par les gouvernements. Mentionnons, par exemple, le Programme fédéral des prêts aux petites entreprises. En effet, selon le dernier rapport publié par l'administration des prêts en date du 31 mars 1994, l'encours consenti par Desjardins s'élevait à 342 millions de dollars pour 6 368 prêts d'une valeur moyenne de 53 700\$. Ces résultats représentent 36 p. 100 du volume et 41 p. 100 du nombre de prêts consentis au Québec, ou respectivement 14 et 15 p. 100 sur le plan canadien.

Au 28 février 1995, l'encours des prêts selon ce programme a atteint 708 millions de dollars, ce qui représente un rythme de croissance de 30 millions de dollars par mois depuis le 1<sup>er</sup> mars 1993. Soulignons de plus que 900 caisses sont actives dans ce programme.

**Le président:** Nous reprenons nos travaux, en accueillant les représentants de la Caisse centrale Desjardins. Je crois que leur porte-parole est M. Jean-Guy Langelier.

Je vous demanderai d'abord de vous présenter, ainsi que vos collègues. Vous avez la parole.

**Mr. Jean-Guy Langelier (President and Chief Executive Officer, La Caisse centrale Desjardins):** Mr. Chairman, members of the committee, I would first like to introduce the gentlemen accompanying me: Mr. Jacques Aubry of the Caisse centrale Desjardins, Mr. Yves Morency and Mr. Jean-Pierre Thomassin of the Confédération des caisses Desjardins.

It is an honor for me to speak today on behalf of the Desjardins Group about a subject I am very interested in: the financing of small and medium-sized businesses. The Desjardins Group offers two types of financing services to small and medium-sized businesses: traditional loans and funds for capitalization purposes.

The caisses are the Desjardins component most involved in the financing of small and medium-sized businesses. The Caisses Desjardins are the gateway to the network and as such, they have the primary relationship with members. They grant loans of up \$10 million to small and medium-sized businesses, provided their own capitalization allows it.

Our network is solidly centered on small and medium-sized businesses. In fact, even if the co-operative network holds 25.6% of the outstanding commercial loans granted in Quebec by deposit institutions, 40% of small and medium-sized businesses are members of a caisse.

The regional federations provide our caisses with service and business financing consultants to help them in their small and medium-sized business operations. The federations also train caisse managers and staff, and provide assistance in credit risk management.

Desjardins also responds very positively to the financing tools offered by governments, such as the Small Business Loans Program. In fact, according to the last report published on March 31, 1994, by the Loans Administration, Desjardins has made 6,368 loans totalling \$342 million, or an average of \$53,700 per loan. These results represent 36% of the volume and 41% of the loans granted in Quebec, or 14% of the volume and 15% of the loans granted in Canada.

By February 28, 1995, Desjardins' outstanding loans under this program had reached \$708 million, which represents a growth rate of \$30 million a month since March 1, 1993. Finally, let me point out that 900 caisses are involved in this program.

## [Text]

Les caisses participent également très activement au programme favorisant le démarrage d'entreprises et la création d'emplois mis de l'avant en décembre 1994 par le ministre de l'Industrie et du Commerce du Québec. Selon les données disponibles au 28 février 1995, le réseau des caisses avait effectué, après seulement trois mois, 953 prêts pour 35 349 000 \$, ce qui représente encore une fois 40 p. 100 des encours et du nombre de prêts consentis.

Toujours au chapitre des activités de prêts, le deuxième partenaire d'importance des PME est la Caisse centrale Desjardins. Cette dernière vient appuyer l'effort des caisses et intervient lorsque les besoins financiers du membre excèdent les capacités financières de la caisse locale.

La Caisse centrale a donc mis sur pied un programme de prêts en participation avec les caisses, permettant à la PME membre de bénéficier de ce que l'on peut appeler le meilleur de deux mondes, soit la qualité de service, la connaissance du milieu et la relation particulière que la caisse locale entretient avec son membre et, d'autre part, l'expertise de la Caisse centrale par sa spécialisation dans les services aux entreprises, tant au niveau du financement qu'au niveau des services, qu'il s'agisse des services spécialisés de trésorerie, des services internationaux pour les entreprises exportatrices ou importatrices ou des autres services bancaires plus complexes.

La PME membre de Desjardins bénéficie donc, par l'entremise de sa caisse, de tous les services qui sont en général disponibles pour la grande entreprise, ce qui était dans la passé le créneau de la Caisse centrale.

Près de 300 dossiers ont ainsi été étudiés depuis l'instauration du programme en 1994, résultant en des engagements de plus de 150 millions de dollars. De plus, depuis le début de l'exercice 1995, le nombre de ressources affectées au Programme des prêts à la PME en participation avec les caisses a augmenté de façon significative.

Enfin, Desjardins, directement ou par ses sociétés filiales, offre à la PME une gamme complète de services, incluant les assurances, les services fiduciaires, les services de paye, les services internationaux et tous les autres services de type bancaire.

Le deuxième volet de notre intervention auprès de la PME est la capitalisation. Desjardins a été une des premières institutions du Québec à s'intéresser au capital de développement. Ses premiers investissements remontent à 1977 à travers Investissement Desjardins.

La stratégie d'Investissement Desjardins dans la PME s'appuie sur deux secteurs. D'abord, le portefeuille de participation direct comprend des entreprises de moyenne taille qui, au total, emploient 17 000 personnes. Les participations d'Investissement Desjardins varient de 500 000\$ à 5 millions de dollars dans ce créneau.

À travers ses participations dans dix fonds régionaux, les fonds technologiques, Investissement Desjardins appuie le développement de 84 entreprises en démarrage ou en développement. Cette participation varie généralement de 50 000\$ à 500 000\$ pour les fonds régionaux et de 250 000\$ à 5 millions de dollars pour Technocap.

## [Translation]

The caisses are also very active in the program promoting the start-up of businesses and the creation of jobs introduced in December 1994 by the Quebec Minister of Industry and Commerce. As of February 28, 1995, or only three months into the program, the caisses had granted 953 loans worth \$35,349,000. Again, this represents 40% of the total number and value of loans.

When it comes to loans, Caisse centrale Desjardins is the second most important partner of small and medium-sized businesses. Not only does it support the caisses' efforts, it intervenes whenever a member's financial needs exceed the financial capacity of a local caisse.

For this purpose, the Caisse centrale has set up a joint loan program with the caisses to help the small or medium-sized member business take advantage of the best of our two worlds, i.e.: the quality of service, a knowledge of the region, and the special relationship local caisses develop with a member; and the expertise developed by the Caisse centrale in specialized business financing and services, be they specific treasury services, international services for export or import companies, or more complex banking services.

The caisse thus provides the small or medium-sized business member of Desjardins with all the services that are generally available to large businesses which, in the past, were the Caisse centrale's niche.

Nearly 300 files have been studied since the program's introduction in 1994, resulting in commitments of more than \$150 million. Also, since the beginning of 1995 there has been a significant increase in the number of resources assigned to the joint loan program with the caisses for small and medium-sized businesses.

Lastly, directly or through its subsidiary companies, Desjardins offers small and medium-sized businesses a full range of services that include insurance, fiduciary, payroll and international services, as well as all other banking-type services.

Our second financing activity aimed at small and medium-sized businesses is capitalization. Desjardins was among the first Quebec institutions to become interested in development capital. It made its first investments in 1977 through Investissement Desjardins.

The Investissement Desjardins strategy for small and medium-sized businesses is based on two sectors. First, the portfolio of direct participations are in medium-sized businesses which altogether employ 17,000 people. Investissement Desjardins participations in this niche vary between \$500,000 and \$5 million.

## [Texte]

Au total, les participations d'Investissement Desjardins à leur valeur aux livres et ses engagements dans les fonds totalisent 158 millions de dollars.

Par ailleurs, le réseau des Fédérations des caisses met certaines sommes à la disposition des entrepreneurs par l'intermédiaire des fonds de développement locaux, régionaux ou jeunesse visant à stimuler le développement économique régional et à créer ou à maintenir des emplois.

Un autre volet qui nous tient à cœur à Desjardins dans son support à la PME est la formation. Il est évident qu'un encadrement plus rigoureux et une formation en gestion améliorent grandement le taux de survie des entreprises. C'est pourquoi Desjardins a mis de l'avant quelques programmes pour aider les PME au-delà de son rôle strict de fournisseur de services financiers.

Mentionnons à titre d'exemple le Programme «Sois ton propre patron», un programme non subventionné pour appuyer le démarrage d'entreprises, ainsi que l'entente intervenue avec la Corporation des comptables généraux licenciés dans le cadre du Programme de soutien au démarrage d'entreprises du gouvernement du Québec. À cette occasion, Desjardins a mis à la disposition des entrepreneurs en devenir un guide pour les aider à se lancer en affaires alors que les CGA fournissent gratuitement du temps conseil, la mise sur pied des réseaux d'entreprises jeunesse sur la base des territoires des Fédérations, ainsi que la mise en place avec des partenaires d'une société d'aide à ces réseaux. Ces réseaux apporteront aux jeunes entrepreneurs l'encadrement et le financement d'activités de formation et de réseautage qui devraient avoir des répercussions directes sur le succès de leurs projets d'affaires.

Par ailleurs, des cours de formation sont constamment offerts au personnel des caisses par la Confédération et les Fédérations, tant sur le financement des entreprises que sur les autres services afin que ces derniers puissent mieux conseiller les entreprises membres.

D'autre part, la Caisse centrale, consciente d'une mutation importante de l'économie québécoise qui doit s'adapter à un nouvel environnement compétitif international, organise des séminaires de sensibilisation au commerce international. Ce séminaire s'adresse aux responsables de crédit commercial des caisses et aux dirigeants des PME et vise à démystifier le domaine de l'international, tout en les sensibilisant à l'importance des marchés d'exportation et aux différentes façons de les aborder, à savoir une bonne planification stratégique, une connaissance des intervenants au niveau du commerce international ainsi que les différents outils financiers disponibles.

Le Mouvement Desjardins est aussi très actif dans les programmes concertés au Québec. Mentionnons, par exemple, le Forum sur l'emploi qui regroupe le gouvernement provincial, le patronat, les syndicats et Desjardins; les sociétés régionales d'investissement, qui regroupent la Caisse de dépôt et placement du Québec, Investissement Desjardins, le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec, la Banque nationale du Canada et des investisseurs locaux; Sous-traitance industrielle Québec, où Desjardins, en collaboration avec des grandes et petites entreprises, favorise le maillage d'entreprises; l'incubateur technologique Innocentre Québec, où Desjardins et d'autres partenaires industriels et publics appuient le démarrage des PME au Québec.

## [Traduction]

According to their book value, Investissement Desjardins' involvement and commitments to these funds total 158 million dollars.

The network of federations and caisses also puts certain sums at the disposal of businesses through local and regional development or youth funds aimed at stimulating regional economic development and create or maintain jobs.

Training is another type of support that we at Desjardins are very keen on for small and medium sized businesses. It goes without saying that more rigorous management and management training greatly increase the chances of survival of any business. That is why Desjardins has introduced programs to help small and medium-sized businesses beyond its role as supplier of financial services.

Here are some examples: the "Be your own boss" program, a Desjardins-subsidized program aimed at helping start up businesses; the agreement with the Corporation des comptables généraux licenciés (Corporation of Certified General Accountants), under the Quebec government's program, to help business start-ups. Desjardins has produced a guide to help budding entrepreneurs launch out into business, while the CGA (Certified General Accountants) provide them with free consulting services; the setting up of youth business networks on territories of federations and in cooperation with partners, and the set up of a support unit to help such networks. These networks will provide young entrepreneurs with general assistance, financing of training and networking needed for the success of their business project.

Meanwhile the Confederation and federations steadily provide the caisses' staff with training courses on business financing and other services, so they can advise their member businesses more efficiently.

Caisse centrale also organizes information seminars on international trade, in response to the significant changes the Quebec economy is going through to face the challenges of the new globalized markets. These seminars are aimed at the commercial credit officers of the caisses and the managers of small and medium-sized businesses. They familiarize them with the international sector and make them aware of the importance of export markets and the different ways to approach them: solid strategic planning, knowing who the players in international trade are, and what financial tools are used.

Desjardins is also very active in such Quebec programs as: Le Forum sur l'emploi, (The Job Forum), which involves the provincial government, management, the unions and Desjardins; Les sociétés régionales d'investissement (The Regional Investment Corporations), which involve the Caisse de dépôt et de placement du Québec, Investissement Desjardins, the Fonds de solidarité des travailleurs du Québec, the National Bank of Canada and local investors; Sous-traitance industrielle Québec (Quebec Industrial Subcontracting) where Desjardins, together with large and small businesses, promotes the linking of businesses; the Incubateur technologique Innocentre Québec, where Desjardins and other industrial and public partners help small and medium-sized businesses start out in Quebec.

## [Text]

En conclusion, bien que le Mouvement Desjardins soit à la base une coopérative d'épargne et de crédit aux particuliers, il reconnaît l'importance grandissante des PME dans l'économie canadienne et québécoise et dans la création d'emplois. Rappelons que les caisses sont elles-mêmes des PME qui ont été créées pour les besoins de développement des communautés locales.

Il existe près de 700 municipalités au Québec où la caisse est la seule institution financière présente. Il n'est donc pas surprenant de constater que l'implication de Desjardins dans la PME, qui était à toutes fins utiles inexiste il y a 15 ans, atteint aujourd'hui plus de 8 milliards de dollars et que Desjardins compte 40 p. 100 des PME québécoises parmi ses membres. De plus, l'implication dans la PME déborde le financement traditionnel pour inclure la capitalisation, les services et la formation des dirigeants des PME.

Je vous remercie.

**The Chairman:** Thank you very much.

Mr. Rocheleau, would you please begin.

**M. Rocheleau:** Merci, monsieur Langelier, pour votre exposé.

## [Translation]

To sum up, even if the Desjardins Group is basically a savings and credit co-operative for individuals, it recognizes the growing importance of small and medium-sized businesses for the Canadian and Quebec economies and job creation. In fact, the caisses themselves are small and medium-sized businesses created for the development needs of the local community.

The caisse is the only financial institution present in some 700 Quebec municipalities. Therefore, there is nothing surprising about Desjardins' involvement in small and medium-sized businesses. If such involvement was practically non-existent 15 years ago, today, it amounts to more than 8 billion dollars in loans, and Desjardins has 40% of Quebec's small and medium-sized businesses among its members. And this involvement in small and medium-sized businesses is not limited to traditional financing. It includes capitalization, services and the training of small and medium-sized business management.

Thank you.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Rocheleau, je vous prie de commencer.

**Mr. Rocheleau:** Thank you for your presentation, Mr. Langelier.

• 1240

J'aimerais vous demander comment, à titre de représentants du Mouvement des caisses Desjardins, vous réagissez à la recommandation numéro 2 qui est, au bout de la ligne, la plus importante du Comité. Il ne faut pas oublier que nous sommes ici pour vous demander vos réactions à ce rapport-là.

Comment voyez-vous votre positionnement des caisses populaires face à cette recommandation qui porte essentiellement sur le fait que vous seriez invités, comme les autres, à produire des rapports qui se voudraient une compilation et une publication de statistiques sur les prêts bancaires et les demandes de prêts qui sont effectués? Comment réagissez-vous?

**M. Langelier:** D'abord, il est bien sûr, au sujet des statistiques qui sont mentionnées au paragraphe numéro 2 des recommandations, que certaines d'entre elles sont quelque peu différentes de ce qui était accumulé, entre autres chez Desjardins.

Sur sa base même, on ne voit aucune objection à revoir ces données statistiques. On trouve même intéressantes certaines d'entre elles qui, en fin de compte, nous dirigerait peut-être davantage vers ce qu'on pourrait appeler la nouvelle économie ou la transformation au niveau des PME entre autres, même si cela n'était pas nécessairement facile à déterminer. Je pense notamment à la production de l'information au regard du sexe du dirigeant principal de l'entreprise. Ce ne sont pas des données qui sont actuellement cumulées. On sait de par les statistiques qu'on a pu développer à l'intérieur que dans cinq ans, donc en l'an 2000, près de la moitié des chefs d'entreprise seront des femmes et que ces femmes sont déjà considérées comme étant beaucoup plus des entrepreneurs, car dans la majorité des cas, elles sont mieux instruites. Je ne les compare pas aux autres femmes, mais aux entrepreneurs en général. Il est bien sûr que c'est un créneau dans lequel il devient extrêmement important d'accumuler de l'information puisque c'est le marché de demain.

I would like to ask you, as representatives of the Desjardins Group, what your reaction is to recommendation number 2, which in the final analysis, is the committee's most important one. After all, we are here to ask you to respond to this report.

What is the caisses populaires' position on this recommendation, which basically says that you, like other institutions, would be asked to prepare reports containing statistics on bank loans and loan applications? What is your response to this recommendation?

**Mr. Langelier:** First of all, some of the statistics mentioned in the second recommendation are certainly somewhat different from those that have been compiled, including statistics compiled in our organization.

As for the substance of the recommendation, we have no objection to reviewing the statistical data. We even think that some of these data could be useful to us, because they could direct us to what some might call the new economy or the transformation of small business, even though they might not necessarily be easy to obtain. For example, information about the gender of the business's chief officer. At present, that data isn't being collected. We do know from the statistics that we were able to compile in-house that within five years, or in other words by the year 2000, nearly one half of company heads will be women, and these women are already being thought of as much stronger entrepreneurs, because in most cases, they are better educated. I am not comparing them with other women, but with entrepreneurs in general. Clearly, it's becoming extremely important to compile information about this particular niche, since it's one of tomorrow's markets.

## [Texte]

Alors, en principe, on ne voit pas d'objections à cela. Bien sûr, lorsqu'on regarde le nombre de dossiers qu'on a en portefeuille actuellement, soit un peu plus de 100 000, cumuler les informations passées serait un travail exhaustif. Je ne pense pas qu'on puisse arriver demain matin à le produire, mais en soi, comme je le disais tantôt, on ne voit pas d'objections à la divulgation.

Il y a peut-être un dernier élément que j'oublie, à savoir la segmentation et la régionalisation. Il est bien sûr que l'échantillonnage se doit d'être assez large, parce qu'autrement, il y aurait des risques que la transmission de certaines informations brise la confidentialité de l'information sur certains clients. C'est un volet que le Comité doit examiner. Je parle de confidentialité vis-à-vis des concurrents, mais surtout vis-à-vis de l'entrepreneur lui-même. Lorsqu'on divulgue son chiffre d'affaires, etc., ses concurrents à lui deviennent à ce moment-là très informés de la situation.

**M. Rocheleau:** Est-ce que vous considérez que ce serait là une demande légitime de la part de l'État ou si c'est un interventionnisme exagéré? On sent des réticences dans le milieu bancaire. Est-ce que cela tient à la transparence de l'information? Est-ce que cela tient au fait que cela pourrait gêner la compétition normale qui doit exister entre les différentes institutions bancaires? Est-ce que vous considérez cette demande légitime?

**M. Langelier:** À sa base, lorsqu'on veut faire l'analyse d'un problème, et c'est le mandat de votre Comité, on doit accumuler des informations et connaître le pourquoi de la situation qui est vécue par les petites et moyennes entreprises. Donc, dans ce sens, obtenir davantage d'information est légitime.

Je ne pense pas que, tant du côté des institutions bancaires que de celui de Desjardins, on soit réticent à fournir de l'information. Cependant, dans les statistiques, il y a toujours matière à interprétation et je pense qu'on craint, lorsque des données sont sollicitées, principalement vis-à-vis des opérations, non pas celles qui sont faites mais celles qui ne le sont pas, que l'interprétation des données ne sera pas réellement la bonne. C'est peut-être la crainte qui existe au niveau de la communauté financière lorsqu'on requiert certains renseignements.

**M. Rocheleau:** C'est bien.

## [Traduction]

Therefore, we are not opposed to the recommendation on principle. Of course, if we consider the number of files that we currently have in our portfolio, somewhat more than 100,000, it would be a great deal of work to compile this information from the past. I don't think that we could produce it overnight, but as I was saying a few moments ago, we don't object to disclosure in itself.

There's one last thing that I may have forgotten, namely segmentation and regionalization. Of course, the sampling has to be rather broad, otherwise certain information could be passed on, thereby breaching the confidentiality of information about certain customers. That's one aspect of the issue that the committee should look at. I'm talking about confidentiality in terms of competitors, but I'm particularly talking about confidentiality in terms of the entrepreneur himself. If we disclosed his sales figures, his own competitors would then be in the know.

**Mr. Rocheleau:** Do you think that this is a legitimate request on government's part, or is government intervening too much? We sense that people in banking circles are hesitant. Is it because this relates to the transparency of information? Does this relate to the fact that it could hinder the normal competition that should occur between various banking institutions? Do you think this request is a legitimate one?

**Mr. Langelier:** In terms of its substance, when someone wants to analyze a problem, and that is your committee's mandate, he has to gather information and find out why small business is going through a particular experience. So from that point of view, trying to get more information is a legitimate goal.

I don't think that we hesitate to provide the information, and I'm speaking both for banking institutions and for Desjardins. However, statistics always leave room for interpretation, and I think that we fear that when information is requested, particularly information about operations, not operations that are carried out but those that are not carried out, the data will not really be interpreted properly. That may be the financial community's concern about some of the information that may be requested.

**Mr. Rocheleau:** Good.

• 1245

**M. Discepola:** Monsieur Langelier, je crois qu'un défi existe. Avant de pouvoir rédiger les critères et comparer les statistiques, il faudra d'abord définir ce qu'est une PME. Je vois que vous n'avez pas déplacé autant de monde que les deux banques qui vous ont précédés, mais cela ne démontre peut-être pas un manque d'intérêt de votre part. Je voudrais vous féliciter des belles initiatives que vous avez prises envers les PME. Le rôle de ce Comité est d'abord d'établir des barèmes et des données auxquels on pourra se fier pour analyser les choses en profondeur.

Les grandes banques ont manifesté une objection claire et nette à ce processus. Il y en a d'autres qui ont déclaré que c'était trop coûteux, etc. Je suis content et même heureux de constater que vous êtes ouverts à cette démarche.

**Mr. Discepola:** Mr. Langelier, we are faced with a challenge. Before we can establish benchmarks and compare statistics, we must define the terms small and medium-sized business. I see you don't have as large a delegation as the two banks that preceded you, but this does not indicate any lack of interest on your part. I'd like to congratulate you for the excellent initiatives you have taken for SMBs. The committee's role is first to establish benchmarks and data that are reliable for an in-depth analysis.

The large banks have indicated their objection to this process. Others have said it would be too costly, etc. I'm glad to see your openness with respect to this matter.

## [Text]

J'aimerais vous poser quelques questions. D'abord, pourriez-vous nous donner une indication de ce qu'une PME représente? Est-ce qu'on devrait se baser sur la taille, le nombre d'employés ou le revenu annuel pour la collecte des statistiques et des données?

Deuxièmement, pourriez-vous nous préciser quel genre de données on devrait vous demander pour qu'elles soient utiles, plutôt faciles à compiler et pas trop coûteuses?

**M. Langelier:** Les définitions des PME sont aussi nombreuses que les personnes qui interviennent pour essayer de les définir. C'est une combinaison de plusieurs facteurs, entre autres le nombre d'employés, les actifs totaux de l'entreprise, son niveau d'emprunt. En fin de compte, pour en arriver à une conclusion, chez Desjardins, on utilise les critères qui sont retenus par le ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec, qui sont surtout basés sur le nombre d'employés. Rapidement, une très petite entreprise emploie de 1 à 19 personnes; une petite entreprise en emploie de 20 à 49, alors que la moyenne en emploie de 50 à 99. Du côté manufacturier, sera également considérée comme une moyenne entreprise celle qui emploiera entre 150 à 250 personnes, alors que par définition, la grande aura des critères plus élevés, soit 100 personnes ou plus.

**M. Discepola:** Selon vos expériences, les petites et moyennes entreprises ont besoin de quoi comme marge de crédit? Vous avez signalé le programme de paie aux entreprises subventionnées par le gouvernement fédéral. La moyenne était de 53 700\$. D'après toutes les demandes que font les petites et moyennes entreprises, quelle est la moyenne de ce besoin?

**M. Langelier:** Lorsqu'on fait la moyenne et qu'on considère autant la question des prêts à termes qui peuvent être requis que les prêts aux petites entreprises, et également les disponibilités en matière de marges de crédits d'opération, la moyenne se situe aux alentours de 160 000\$. C'est du moins ce qu'on a chez Desjardins.

**M. Discepola:** Est-ce que vous croyez qu'il y a une pénurie d'accès au capital chez les PME ou si vous croyez que c'est un phénomène normal dans l'économie aujourd'hui?

**M. Langelier:** Le problème principal que les PME vivent, c'est l'accès à du capital de risque. Sans dire qu'il y a pénurie—je ne qualifierais pas cela de pénurie—, je pense que c'est là que les institutions financières devraient contribuer davantage à soutenir les entreprises. Dans les statistiques que vous allez accumuler, lorsqu'on parle de refus de prêt, vous allez retrouver en tête de liste, dans les raisons de refus, une mauvaise structure financière, ce qui veut dire que la compagnie manque de capital.

C'est peut-être la raison pour laquelle, d'une part, Desjardins s'est préoccupé de cette situation depuis un bon nombre d'années, de même que le gouvernement du Québec plus récemment, en décembre 1994. C'est le problème premier auquel font face les institutions. Pour certains intervenants, parce qu'il existe d'autres intervenants au point de vue de l'investissement en capital, l'élément premier qui est examiné, c'est le rendement.

## [Translation]

I'd like to put a few questions to you. First of all, could you give us an idea of what you consider an SMB to be? Is the criterion to be based on the size, the number of employees or the annual revenue when it comes to the collecting of statistics and data?

Secondly, could you tell us what type of data you should be asked to submit if our criteria are to be the usefulness of information, as well as the ease of compilation, and cost factors?

**Mr. Langelier:** There are as many definitions of small and medium-sized business as there are persons attempting to provide the definition. It's a combination of several factors including the number of employees, the total assets of the business and its level of borrowing. In the final analysis we at Desjardins use the criteria of the Quebec Department of Industry and Commerce, criteria based on the number of employees. In a nutshell, a very small business employs between 1 and 19 persons; a small business employs 20 to 49, and a medium-sized business employs between 50 and 99. On the manufacturing side, a business with between 150 to 250 employees would be considered a medium-sized business and by definition a large business would have in excess of 100 employees.

**Mr. Discepola:** From your experience, what would the credit margin requirements of small and medium-sized business be? You referred to the subsidized business loan program of the federal government. The average loan was \$53,700. Taking into account the various requirements of SMBs, what would you consider to be the average?

**Mr. Langelier:** Taking into account both the term loan requirements and other loans for small businesses, as well as capital available for operating credit margins, the average would be in the neighbourhood of \$160,000. That at least has been our experience at Desjardins.

**Mr. Discepola:** In your view, is there a shortage of available capital for SMBs or do you think that this is a normal phenomenon in today's economy?

**Mr. Langelier:** The main problem faced by SMB is access to risk capital. I wouldn't go so far as to describe it as a shortage, but I would say that that is where financial institutions should make more of a contribution in supporting businesses. In the statistics you will be compiling, when you look at reasons for turning down a loan, you will find that the main reason for such refusals is a poor financial structure, which means that the company does not have enough capital.

This is one of the reasons why Desjardins has been concerned about the situation for several years now, and more recently the government of Quebec in December 1994. It's the main problem faced by institutions. For some agents, since there are others involved in capital investment, the main element to be considered is the yield.

Lorsque le rendement est requis à trop court terme, ils veulent avoir un rendement de l'ordre de ce qu'on peut retrouver pour les grands investissements, c'est-à-dire 15 p. 100. Pour une PME, c'est impossible. Il faut être beaucoup plus patient en matière d'investissements et de risques.

When they want a short-term yield, they expect the type of yield that can be obtained through large investments, that is 15%. In the case of a small or medium-sized business it is impossible. You have to be far more patient in terms of investments and risks.

## [Texte]

## [Traduction]

**M. Discepola:** Ma dernière question porte sur le processus de médiation. Y en a-t-il un chez vous? Admettons qu'un entrepreneur voie sa marge de crédit coupée, presque sans préavis ou avec un court préavis. Pour qu'il ait le temps de se restructurer ou de trouver d'autres sortes de financement—J'entends trop souvent raconter des cauchemars dans ma circonscription. J'imagine qu'en général, les entrepreneurs ne se sont même pas fait donner une explication concernant le refus. Dans votre cas, est-ce que vous avez un mécanisme advenant un refus d'une marge de crédit? Si oui, qui paye et comment est-ce structuré?

**M. Langelier:** Il existe effectivement un programme. M. Morency va vous donner les détails.

**M. Yves Morency (secrétaire aux relations gouvernementales et à la législation, Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec):** Je dois vous dire qu'au Québec, c'est différent de ce qui existe dans le reste du Canada. D'une part, au Québec, nous sommes sous le régime du Code civil. Dans le Code civil, qui a été récemment amendé, il y a des dispositions pour faire en sorte que les documents fournis par les prêteurs soient plus accessibles, mieux formulés, et également qu'il y ait un délai raisonnable dans les cas où les conditions de prêts sont modifiées.

Deuxièmement, notre loi, la Loi sur les Caisses d'épargne et de crédit, nous impose certaines dispositions quant au traitement des plaintes. On n'a pas un code de conduite particulier pour les PME, bien que dans nos pratiques, nous recommandions fortement à nos caisses d'expliquer les refus, de discuter avec les gens des meilleures façons d'améliorer leurs dossiers, de les conseiller. Donc, il y a un suivi qui est donné dans ces caisses-là.

Au-dessus de tout cela, nous avons un mécanisme de traitement des plaintes par un commissaire aux plaintes ou un ombudsman qui est payé et qui travaille au niveau de la Confédération, qui est l'organisme central au Mouvement Desjardins. Cette personne-là reçoit les plaintes de ceux qui n'ont pas reçu une réponse favorable de la part de leur caisse, un peu comme les banques vous l'expliquaient tout à l'heure. Au départ, on demande que la plainte soit traitée au niveau local. Nous avons 1 320 PME au Québec et nous demandons que les plaintes soient traitées à ce niveau-là.

L'an passé était la première année où notre commissaire aux plaintes ou notre ombudsman était de faction. Il a reçu pour toute l'année, en ce qui concerne les prêts aux PME, 188 plaintes sur les 3 000 cas qu'il a dû lui-même traiter. Donc, 188 avaient trait plus directement aux prêts aux PME. Dans 44 p. 100 des cas, les plaintes avaient trait à des refus que les gens avaient essuyés. Le processus d'explication donnait généralement satisfaction aux plaignants. Parmi ces plaintes-là, aucune—en tout cas, en ce qui nous concerne—n'avait trait au sexe. Toutes les plaintes avaient trait au refus du prêt, ou encore au manque d'explication ou d'information.

**M. Discepola:** Merci, monsieur le président. C'est tout.

**The Chairman:** Thank you. Mr. Schmidt, please.

**Mr. Schmidt:** I was impressed with the last presentation you made here some months back, and I'm impressed again here this afternoon.

**Mr. Discepola:** My last question concerns the mediation process. Do you have such a process? Imagine the case of an entrepreneur who has his credit margin cut with very little advance notice. He would need time to restructure his business or to find other sources of funding... I often hear about this kind of nightmare among my constituents. I imagine that very often these people are not even given an explanation for the decision. I'd like to know whether you do have a mechanism in place if there is refusal to extend credit? If so, who pays for it and how is it structured?

**Mr. Langelier:** We do have a program. Mr. Morency will give you the details.

**Mr. Yves Morency (Vice-President, Government Affairs, Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec):** First of all I should note that in Quebec the situation is different than in the rest of Canada. In Quebec we are under the Civil Code. The Civil Code was recently amended and there are provisions to ensure that documents provided by lenders are more accessible and more clearly worded, and provisions were made for a reasonable amount of time in which the loan conditions may be changed.

Secondly, our law, the Quebec Credit and Savings Unions Act, does set out a number of requirements relating to the treatment of complaints. There's no particular code of conduct for SMBs although as a matter of practice, we do strongly recommend to our members that they explain their refusals and discuss with applicants the ways to improve their application, and to provide advice. So there is some follow-up of such matters.

In addition, we do have a mechanism for the examination of complaints by an ombudsman who works for and is paid by the Confederation, that is the central organization of the Desjardins Group. This complaints commissioner receives the complaints of those who were turned down by their local caisse, a bit like the banks explained a while ago. At the beginning, we expect the complaint to be dealt with at the local level. We have 1,320 SMBs in Quebec and we ask that the complaints be dealt with at that level.

Last year was the first year for our complaints commissioner or ombudsman. In the course of the year, he received 188 complaints relating to loans to small business out of a total of 3,000 cases that were brought to his attention. So 188 of these dealt directly with SMB. In 44% of the cases, the complaints concerned applications that were turned down. The explanation process normally was satisfactory to the complainants. None of these complaints had anything to do with gender. All the complaints concerned the refusal to lend money or a lack of explanation or information.

**Mr. Discepola:** Thank you Mr. Chairman. That's all.

**Le président:** Merci. Monsieur Schmidt.

**Mr. Schmidt:** J'ai été impressionné la dernière fois que vous avez fait un exposé devant notre comité il y a quelques mois et je dois vous dire que je suis impressionné encore une fois aujourd'hui.

*[Text]*

The question I have has a number of parts to it, and it has to do with the community orientation. You heard the banks that were here before you talking about community banking. Your strength has been, historically, with community banking, and we heard that coming out just now again. So the question I have for you is will the community banking experience you've had and the community banking orientation the chartered banks will now pursue change the distribution, or the market share, if you will, the caisses populaires will have in Quebec relative to the chartered banks in the foreseeable future?

*[Translation]*

J'ai une question à plusieurs volets et elle porte essentiellement sur l'orientation communautaire. Les banques qui vous ont précédé ont parlé de leurs services bancaires communautaires. Et c'est précisément ce qui a toujours fait votre force comme on vient de le constater. Alors ma question concerne votre expérience dans ce domaine par rapport à la nouvelle orientation communautaire que les banques à charte se sont fixées; pensez-vous que cela changera la répartition ou la part du marché des caisses populaires au Québec par rapport aux banques à charte dans un avenir prévisible?

• 1255

**M. Langelier:** Il est toujours possible de penser que les institutions bancaires vont davantage travailler avec les communautés locales. On a joint à notre présentation certaines statistiques, entre autres sur le nombre de bureaux et la présence physique de Desjardins dans les différentes communautés.

Lorsqu'on veut desservir la communauté, il est important qu'on y soit physiquement présents et non pas de façon strictement virtuelle, en disant qu'à partir de Montréal, de Québec ou de Toronto, on va desservir telle ou telle communauté. Même si les institutions bancaires affirment vouloir être plus actives au niveau des communautés, on ne les a encore jamais vues se manifester par l'ouverture de succursales ou de bureaux, par une présence physique. Cela, bien sûr, implique des coûts énormes, mais je pense que lorsqu'on veut avoir véritablement le pouls d'une communauté et être en mesure de la desservir, on doit évoluer et vivre avec elle. Jusqu'à maintenant, on ne l'a pas noté.

**Mr. Schmidt:** I think this is very interesting. It suggests that the physical presence is more significant than the loan practices or the services provided.

**M. Langelier:** Je crois que le fait d'être physiquement présent est important. Dans notre présentation, on mentionnait, entre autres, qu'on doit appuyer la PME au niveau de la formation et de conseils. Si on est situé loin de l'action, loin des opérations, loin du milieu dans lequel cette entreprise doit évoluer, il devient très difficile de conseiller l'entreprise d'une façon efficace, de manière à améliorer sa situation, sa performance et sa pénétration de marché.

**Mr. Schmidt:** It seems to me, Mr. Chairman, it is very similar to the question I asked the first time around.

If you are so successful and if your presence is so salutary to the establishment, development and growth of small business, what will you do in terms of expanding your market share not only in Quebec but also in other provinces?

**M. Langelier:** Je pense que pour certains éléments, la question aurait dû se poser il y a 90 ans: Pourquoi n'est-on pas à charte fédérale-provinciale? Je pense que vos prédecesseurs avaient jugé que la formule coopérative ne semblait pas répondre aux besoins financiers canadiens.

Comme vous le savez, on est régis par une loi provinciale et on a connu notre évolution dans la province de Québec, cela d'une façon assez éloquente. Il demeure qu'au cours des dernières années, certaines fédérations de caisses populaires à

**Mr. Langelier:** It's always possible to think that the banks will work more with local communities. We included in our presentation a number of statistics, including some about the number of offices and the physical presence of Desjardins in various communities.

When one wishes to serve a community, it is important to have a physical presence and not just a virtual one, by claiming that service for a particular community can be provided from Montreal, Quebec City or Toronto. Even though the banks claim that they want to be more active at the community level, we still haven't seen them demonstrate this intention through the opening of branches or offices or a physical presence. That of course implies a significant expense but if one wishes to feel the pulse of a community and be in a position to provide service, I think one must have an active presence in the community. So far we have not observed this taking place.

**M. Schmidt:** Cela me paraît fort intéressant. Vous laissez entendre que la présence physique est plus importante que les simples prêts et les services offerts.

**Mr. Langelier:** I do think that a physical presence is important. In our presentation we mentioned that among other things SMB should be provided with support in the form of training and advice. If one is located far away from the action and the operations, from the community in which the business is active, it becomes very difficult to provide the business with useful advice to enable it to improve its situation its performance and its market penetration.

**Mr. Schmidt:** J'ai l'impression, monsieur le président, que c'est très semblable à la question que j'ai posée lors de la première comparution.

Étant donné votre réussite et le soutien que vous avez apporté à l'établissement, au développement et à la croissance de la petite entreprise, que comptez-vous faire pour accroître votre part du marché non seulement au Québec mais dans les autres provinces?

**Mr. Langelier:** I think that in some respects the question should have been put 90 years ago. Why do we not have a federal-provincial charter? I think that your predecessors believed that the co-operative formula was not an adequate response to the financial requirements of Canadians.

As you know, we're under provincial legislation and we have evolved in the province of Quebec where our development has been quite striking. Nonetheless, over the years a number of federations of credit unions outside Quebec have joined the

## [Texte]

l'extérieur du Québec se sont associées à Desjardins, entre autres du côté de l'Acadie, un peu en Ontario et également au Manitoba. Il est de l'intérêt de tous de reconnaître que la formule coopérative, pas nécessairement strictement la formule Desjardins, aide les communautés, principalement dans le milieu des institutions financières.

**Mr. Schmidt:** I'm sure that's correct.

It's interesting; I see here your definition of small business. You've done it in terms of the legislation that exists in Quebec, as they define it, in terms of employees. The only thing we heard by way of a definition from the witnesses preceding you was in terms of loans, and the ratio of roughly \$1 million in loans generating about \$10 million in sales. I'm wondering why you choose people rather than dollars as your definition of small business.

• 1300

**M. Langelier:** Pour parler du rôle de Desjardins du point de vue socio-économique, j'ai mentionné tout à l'heure qu'on examinait la question de la création d'emplois et du maintien d'emplois. C'est une des raisons principales pour lesquelles on appuie les entreprises.

Desjardins est davantage une institution financière qui dessert les particuliers. Une bonne façon de desservir les particuliers, c'est de contribuer à ce qu'ils aient un emploi convenable.

Donc, en fonctionnant par type ou nombre d'employés, on fait le partage au niveau de nos idées. Pour nous, l'élément important, ce sont les emplois qui sont créés et les emplois qui sont maintenus.

Donc, cette définition de la PME nous convient très bien. Je pense que ce sont également les objectifs tant du gouvernement que de la population en général: que l'emploi ait préséance sur les dollars.

**Mr. Schmidt:** Mr. Chairman, I'd like to ask the witness a question.

You indicated in your first statement, when you came to the definition of small business, that there were a number of variables, and then you turned out to have just the one. For this committee to enter into a good working relationship with yourselves and all other financial institutions that are involved in this business, ought we to consider the number of employees, the credit or the loan operation, and perhaps the sector in which they operate—all of those factors—and put them together in the definition of a small business?

With small business, in one sector it would be larger than in another sector. Would those kinds of comparisons be more meaningful in terms of looking at whether or not the purposes of government are being met? I don't think government should ever manage the actual financial institutions. That's not our business. But the overall direction is our business.

Would it be your recommendation for this committee to collect numbers with those kinds of variables in there?

**M. Langelier:** Je maintiens que la définition qui est utilisée par Desjardins et qui provient du ministère de l'Industrie, c'est—à-dire le nombre d'emplois, demeure la formule idéale, surtout dans l'objectif que vous visez et surtout au niveau des petites entreprises. Souvent le nombre d'employés a une certaine incidence sur le chiffre d'affaires. Quelles sont les PME qui ont le plus de difficulté à obtenir du financement? C'est au moment où elles sont au stade de petite entreprise plutôt qu'au stade de moyenne entreprise.

## [Traduction]

Desjardins Movement, notably from Acadia, from Ontario to some extent, as well as Manitoba. It is in everyone's interest to recognize that the co-operative formula, and not necessarily limited to the Desjardins formula, does help communities, mainly through financial institutions.

**M. Schmidt:** Vous avez sûrement raison.

Je vois que votre définition de la petite entreprise a été établie en fonction de la loi du Québec où le critère porte sur le nombre d'employés. Les témoins qui vous ont précédé ont parlé seulement du critère des prêts et d'un rapport d'environ un million de dollars de prêts pour 10 millions de dollars de ventes. Je me demande pourquoi vous avez choisi le nombre d'employés plutôt que l'argent dans votre définition de la petite entreprise.

**M. Langelier:** In terms of the socio-economic role of the Desjardins Group, I said earlier that we were looking at job creation and job maintenance. That is one of the main reasons why we support business.

Desjardins is more a financial institution serving individuals. One way of serving individuals is to help them to obtain and keep an adequate job.

Therefore, operating according to the type or number of employees is consistent with our ideas. For us, the main point is the jobs created and maintained.

Therefore, we are quite satisfied with this definition of SMBs. I think that these are also the goals of the government and the general public: jobs should take precedence over money.

**M. Schmidt:** Monsieur le président, j'aimerais poser une question au témoin.

Dans votre première déclaration, en définissant la PME, vous avez dit qu'il y a un certain nombre de variables dont il faut tenir compte, mais vous n'en avez cité qu'une. Afin d'établir de bons rapports avec votre organisation et toutes les autres institutions financières travaillant dans ce secteur, ne faudrait-il pas tenir compte du nombre d'employés, des opérations de crédit, et peut-être du secteur concerné, et inclure tous ces facteurs dans la définition de la PME?

La taille d'une petite entreprise varierait selon le secteur. Serait-il plus utile de prendre en considération ces éléments pour décider si on répond aux attentes du gouvernement? Je ne crois pas que le gouvernement devrait gérer ces institutions financières. Cela ne relève pas de notre compétence. Mais nous sommes responsables de leur orientation globale.

Pensez-vous que notre comité doive compiler des statistiques qui tiendraient compte de ces variables?

**M. Langelier:** I still consider that the definition used by Desjardins which comes from the Ministry of Industry, that is the number of jobs, remains the ideal approach, particularly given the purpose you seek to achieve as regards small business. Often the number of employees has some impact on the turnover. Which SMBs have the greatest difficulties in obtaining financing? This occurs when they are small businesses rather than medium-sized businesses.

## [Text]

## [Translation]

Lorsqu'on parle d'une entreprise qui a des besoins de financement d'un million de dollars, en général, on va retrouver la structure financière qui est nécessaire à une entreprise de cette taille. Elle aura déjà une équité ou un capital suffisamment important, alors que les entreprises qui ont véritablement de la difficulté et auxquelles vous souhaitez donner un meilleur soutien sont des entreprises qui ont un petit nombre d'employés et un chiffre d'affaires plus petit.

**Mr. Schmidt:** Yes, but now I am really confused, because you did make a distinction between small businesses and small businesses and manufacturing. You had a different threshold, and that's exactly what prompted my earlier question. You do not define small business. Even if you use people, you define them differently in one sector than you do in another sector. Why do you do that?

**M. Langelier:** Je peux vous expliquer. Lorsqu'on parle d'une entreprise manufacturière, qui n'est pas nécessairement d'une taille gigantesque, elle est *more labour intensive*, comme on dit en anglais. Elle doit embaucher beaucoup plus de gens pour arriver à ses fins. Quand on tombe dans un créneau plus élevé, bien que certaines de ces entreprises-là emploient un grand nombre d'employés, elles ont, en termes structurels et en termes d'approche, davantage la taille d'une moyenne entreprise.

S'il est un élément discriminatoire là-dedans, c'est qu'on inclut davantage la PME comparativement à la grande entreprise. Ces PME n'ont pas les structures financières qu'on—Si le nom d'une entreprise me venait à l'esprit, je pourrais vous donner un exemple, mais ce n'est pas le cas.

• 1305

Il ne s'agit pas nécessairement de chiffres d'affaire très larges. Ce sont des besoins de financement qui sont naturellement supérieurs aux 160 000\$ dont je parlais tantôt, qui sont peut-être de l'ordre d'un million ou d'un million et demi de dollars, mais étant donné que les dépenses de fonctionnement sont très élevées, la marge de profit est également mince. Donc, c'est pour inclure davantage de PME au détriment de la grande entreprise, qui est souvent davantage desservie par des syndicats bancaires que par une institution financière.

**Mr. Schmidt:** I'm sure this is correct. I think the only point I'm trying to make here is that if we're going to compile numbers we'll have to be very, very careful how to interpret those numbers, because the definitions are going to vary, even in terms of sectors. Small in one sector doesn't mean small in another one. I think it's very, very critical that we understand this, particularly with the way you've defined it. I think it's very meaningful.

I'm not suggesting that there's anything wrong with the situation. I'm just suggesting that if we put numbers together using a single variable, we will not get at the interpretation that's necessary. That's the point here and I think you've demonstrated that extremely well.

**The Chairman:** Thank you, Mr. Schmidt. Mr. Iftody, please.

**Mr. Iftody:** Thank you very much for your presentation. I just have a couple of questions, a statement of concern perhaps.

In the case of a business needing \$1 million, you generally find that a company of this size has the financial structure it needs for this purpose. It will already have sufficient equity or capital, whereas the companies with real difficulties to which you would like to provide more support tend to have fewer employees and a smaller turnover.

**M. Schmidt:** Oui, mais maintenant je suis vraiment perdu parce que vous avez fait une distinction entre les petites entreprises et le secteur manufacturier. Vous avez établi un seuil différent, et c'est précisément pour cette raison que j'ai posé ma première question. Vous ne définissez pas la petite entreprise. Vous donnez une définition différente des gens qui y travaillent selon le secteur concerné. Pourquoi faites-vous cela?

**Mr. Langelier:** I can explain. When we talk about a manufacturing business, which is not necessarily enormous, it is à *plus forte concentration de main-d'œuvre*, as they say in French. It must hire more people to achieve its goals. When you move up to a higher level, although some of the companies concerned have a large staff, in structural terms and in the way they approach their work, they tend to be closer in size to a medium-sized business.

If there is a discriminatory factor here, it is that we include SMBs more than big business. The SMBs do not have the same financial structures as a... If the name of such a business came to mind, I could give you an example, but unfortunately I can't.

They don't necessarily have a very big turnover. Of course, their financial requirements are greater than \$160,000, a figure to which I referred earlier. They may amount to \$1 million or \$1.5 million, but given their high operating costs, the profit margin is also small. Therefore, we include SMBs rather than big business, which is often served by banking syndicates rather than by a financial institution.

**M. Schmidt:** Je suis sûr que ce que vous dites est exact. Cependant, je voudrais insister sur la nécessité d'interpréter les chiffres que nous compilons avec une extrême prudence parce que les définitions varieront selon les secteurs. Une entreprise qui est petite dans un secteur ne l'est pas forcément dans un autre. Il est tout à fait essentiel de comprendre cela, surtout compte tenu de la définition que vous avez fournie. Je pense que cela est très important.

Je ne remets pas en question l'exactitude des chiffres. Je dis simplement que si l'on utilise qu'une seule variable pour les interpréter, le résultat ne sera pas forcément valable. C'est sur ce point que je veux insister et je pense que vous en avez clairement démontré l'importance.

**Le président:** Merci, monsieur Schmidt. Monsieur Iftody, vous avez la parole.

**Mr. Iftody:** Je vous remercie de votre exposé. J'ai une ou deux questions, et peut-être une préoccupation que j'aimerais exprimer.

## [Texte]

I represent about 14 small French rural communities in southeastern Manitoba in the riding of Provencher. The caisse populaire, of course, is quite popular and is used quite extensively by the French community in the riding. I have a concern because with the years of involvement of the caisse populaire I don't really see a strong evidence of growth with respect to manufacturing, small business, and job creation in those areas.

Now, I recognize there's a structural problem in the sense that the capital base of these institutions is in fact derived from the deposits of the community from which it takes its legitimacy. The difficulty, of course, is that over the years a lot of these French communities have fallen behind in terms of economic development, certainly comparatively speaking to other sizeable communities within southern Manitoba. That creates a dilemma here where the wages, the deposits, and so on are from low salaries, government service sector, hospitality sector, restaurants, and so on. That capital base is really quite low.

We're caught in a catch-22 situation where the financial institutions are not able to provide large pools of venture capital for what would conceivably be higher-risk loans for French entrepreneurs, the young people in the community. I feel somewhat trapped in my attempts to try to help them because we need the loan first to take a risk on the small business. Presumably from that kind of loan will come job creation, a tax base, and other people depositing their cheques in that caisse populaire.

With respect to Manitoba, that group of communities I just spoke to, do you have an awareness of the difficulties with respect to how I've outlined them? Perhaps you could comment, if you do have that kind of detailed knowledge, on what I might do as a member of Parliament to facilitate further capital investment in those communities.

**M. Langelier:** Je vais parler de la Fédération des caisses populaires du Manitoba. C'est une des fédérations auxquelles je faisais allusion et qui, il y a trois ans, je crois, a pris une affiliation avec Desjardins. Vous constatez que les caisses populaires du Manitoba rencontrent, au point de vue du développement, certaines difficultés. Comme vous le mentionnez, elles sont étroitement associées à la communauté francophone de la région. C'est un fait. Si elles se sont affiliées à Desjardins, c'est que le Mouvement peut donner un certain appui à cette fédération dans son développement, d'une part, et au niveau de sa consolidation financière, d'autre part.

• 1310

Je dois dire qu'en termes de structure financière, la Fédération du Manitoba, n'étant pas assujettie à la même réglementation et aux mêmes lois que le Mouvement Desjardins par le Québec, n'a pas les mêmes possibilités d'investissement. Je ne connais pas leurs lois leurs lois, mais je sais qu'ils n'ont pas les possibilités d'investissement qui nous sont accordées par les lois du Québec.

Mon collègue est à la recherche de certaines statistiques qu'il pourra vous donner. Il demeure que c'est une fédération qui est de taille relativement petite. Son implication, même au point de vue du financement des entreprises, est presque absente. Avec ce qu'elle a à sa disposition en termes de dépôts, elle suffit à peine à rencontrer les besoins de ses membres particuliers, ce qui est sa mission principale.

## [Traduction]

Je représente environ 14 collectivités francophones rurales du sud-est du Manitoba situées dans ma circonscription de Provencher. Il va sans dire que les francophones de la région se servent beaucoup de la caisse populaire. Depuis le temps que les caisses populaires sont implantées dans cette région, je dois conclure malheureusement que pour ce qui est du secteur manufacturier, de la petite entreprise et de la création d'emplois, il n'y a pas beaucoup de signes de croissance.

Je reconnaissais qu'il existe un problème structurel puisque le capital de ces institutions provient des dépôts des habitants de la région où elles sont établies. Le problème, bien sûr, est qu'au fil des années, beaucoup de ces collectivités francophones ont enregistré un taux de développement économique plus lent que celui de communautés comparables du sud du Manitoba. Cela crée un dilemme puisque les dépositaires sont souvent de petits salariés travaillant pour le service tertiaire du gouvernement, le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, et ainsi de suite. La base de capitalisation est donc assez faible.

Nous nous trouvons donc dans une impasse car les institutions financières ne peuvent offrir beaucoup de capital de risque pour encourager les jeunes entrepreneurs francophones de la collectivité. Je ne suis pas capable de les aider car ils ont besoin d'un prêt avant de pouvoir miser sur une entreprise. Je crois que ces prêts contribueront à la création d'emplois, à l'élargissement de l'assiette fiscale, et à l'augmentation du nombre de dépositaires à la caisse populaire.

Pour ce qui est des collectivités du Manitoba dont je viens de vous parler, êtes-vous au courant des difficultés auxquelles elles doivent faire face? Peut-être que vous pourriez me dire très précisément ce que je pourrais faire en tant que député pour encourager davantage les investissements dans ces collectivités.

**Mr. Langelier:** I will talk about the Federation of caisses populaires of Manitoba. This is one of the federations to which I referred and which, I think, became affiliated with Desjardins three years ago. As you have said the Manitoba caisses populaires are encountering certain difficulties in terms of their development. As you mentioned, they are closely associated with the francophone community in the region. That is a fact. They are affiliated with Desjardins, since our movement can help this federation develop and contribute to strengthening its financial position.

In terms of its financial structure, I must say that since the Manitoba Federation is not subject to the same regulations or legislation as the Desjardins Group in Quebec, it does not have the same opportunities for investment. I do not know their legislation, but I do know that they do not have the same investment opportunities we have under the Quebec legislation.

My colleague is looking for some figures which he will give you. The fact is that it is quite a small federation. It is hardly involved at all in financing business. With the deposits it has available, it can hardly meet the needs of its individual members, which is its principal mandate.

## [Text]

## [Translation]

**M. Morency:** Je vais procéder par analogie. Tout à l'heure, on vous disait qu'au Québec, l'implication de Desjardins au niveau des prêts aux PME et à l'entreprise remonte à seulement quelques années, soit 15 ans. À l'époque, nous n'avions pratiquement pas de prêts. Nous étions davantage impliqués dans le prêt aux particuliers parce qu'il y avait des besoins encore plus grands au niveau des particuliers. Il fallait développer une expertise et une connaissance pour faire en sorte que nos caisses aient une base de capitalisation suffisante pour se permettre de s'impliquer davantage au niveau des prêts aux PME.

À la Confédération, on s'est doté, avec les années, d'outils, dont la Caisse centrale, le Crédit industriel Desjardins et Investissement Desjardins. Tous les programmes que nous vous avons mentionnés tout à l'heure ont mis un certain nombre d'années à prendre une certaine ampleur, de sorte que l'évolution que connaissent ces caisses leur permettra probablement, avec les années, d'être davantage actives dans leurs créneaux respectifs au niveau de la PME.

Tout à l'heure on vous disait qu'il avait fallu croître et s'impliquer. Il a aussi fallu développer des formules particulières à la capitalisation des caisses d'épargne et de crédit. Ce n'est que depuis récemment que nous pouvons avoir des formes de capital qui nous sont propres. Dans le passé, on ne pouvait pas aller chercher du capital. Il y avait seulement les profits de fin d'année que nous réinvestissions qui nous permettaient d'accumuler des réserves et qui étaient la base de notre capital.

Ce sont ces éléments de structure qui expliquent certaines différences. Comme M. Langelier vous le disait tout à l'heure, comme nous sommes associés à ces caisses, nous serons en mesure de leur apporter une certaine forme d'appui, de conseil et d'expertise.

**Mr. Iftody:** Are you suggesting that one of the reasons for the difficulties is the different provincial regulatory regimes in Manitoba and Quebec? Do I understand that correctly?

In terms of having formed this alliance and trying to appendage themselves to a larger capital base, are you saying there would perhaps be some movement of capital to these institutions by way of larger loans that they could invest in their communities with respect to equity capital?

**M. Morency:** Toutes les institutions financières sont maintenant assujetties à des normes de capitalisation internationales, plus particulièrement dans le domaine des prêts aux entreprises. La capitalisation est maintenant basée sur les risques. Les risques étant plus grands dans le domaine des prêts aux entreprises, les institutions financières, les caisses populaires et les caisses du Manitoba n'y échappent pas. Elles ont besoin d'une base de capitalisation plus importante.

Au Québec, nous avons été en mesure de faire apporter des modifications à nos lois pour nous permettre d'aller chercher d'autres formes de capital admissibles à la base de capitalisation. Il y a peut-être de ce côté-là des possibilités que les gouvernements des différentes provinces—D'ailleurs, il y en a qui, sur la base de l'expérience du Québec, ont permis à leurs caisses d'épargne et de crédit, les *credit unions*, d'améliorer leur base de capital en allant chercher d'autres types de capital.

**Mr. Morency:** I would like to make an analogy. It was explained to you earlier that in Quebec the Desjardins Group has been involved in providing loans to small and medium-sized business for only 15 years. At the beginning, we had hardly any loans at all. We were more involved in lending to individuals because they had greater needs. We had to develop our expertise and knowledge so as to insure that our branches would have a sufficient capital base to become more involved in making loans to SMBs.

Over the years we developed tools, such as the Caisse centrale, the Crédit industriel Desjardins, and Investissement Desjardins. All the programs which we mentioned earlier took years to develop, and we believe that in coming years each of our services will in its own specific area become more involved in helping SMBs.

We explained to you earlier that we had to grow and become involved. We also had to develop specific approaches to help build the capital base of our credit unions. Only recently have we been able to provide our own forms of capital. In the past, we couldn't get capital. All we could use was our end-of-year profits which we reinvested so as to build up our reserves which constituted our capital base.

These are the structural elements which account for certain differences. As Mr. Langelier explained to you earlier, we are associated with these other caisses, and we will be able to provide them with some support, advice and expertise.

**Mr. Iftody:** Avez-vous dit que les difficultés s'expliquent en partie par les différents régimes réglementaires en vigueur au Manitoba et au Québec? Ai-je bien compris?

Après s'être affiliées à des organisations ayant une base de capitalisation plus importante, ces institutions financières seront-elles dorénavant en mesure d'offrir des prêts d'investissement plus importants aux collectivités qu'elles desservent?

**Mr. Morency:** All financial institutions are now subject to international capitalization standards, particularly as regards business loans. Capitalization is now based on risk. The risk is higher in the area of business loans, and this is something from which financial institutions and caisses populaires in Manitoba and elsewhere are not immune. They need a larger capital base.

In Quebec we have been able to amend our legislation so as to allow us to seek other forms of capital which could be used as part of our capital base. This is perhaps something which other provincial governments might... In fact, following the experience of Quebec, some provincial governments have allowed their credit unions to improve their capital base by seeking other types of capital.

[Texte]

[Traduction]

• 1315

**The Chairman:** Thanks, Mr. Iftody. Mr. Mitchell, please, and then Mr. Lastewka.

**Mr. Mitchell:** I just want to explore a couple of issues with you briefly. The first one has to do with the minister's statement of benchmarks, which he talked about in the budget. I'll ask a general question first. Do you believe as an organization that it is appropriate for government to examine benchmarks of performance of financial institutions?

**M. Langelier:** Concrètement, par rapport aux objectifs et aux paramètres d'évaluation, on peut dire que chez Desjardins, nos autorités réglementaires ne nous en ont jamais imposé. Je pense qu'on a très bien accompli la mission à laquelle une institution financière doit se consacrer.

Je ne crois pas que l'imposition d'objectifs spécifiques et de pourcentages ou encore de quotas à respecter par les institutions financières soit la véritable solution au problème.

Permettez-moi une comparaison avec les États-Unis. Ils avaient implanté, pas tellement en pensant aux moyennes entreprises, mais plutôt dans le cadre du CRA, le *Community Reinvestment Act*, certains quotas à respecter par les institutions financières en ce qui concerne les prêts aux moins fortunés. Dans l'application, les institutions financières en ont fait un jeu de statistiques par lequel tous s'achètent et se vendent le même prêt pour pouvoir dire qu'ils ont atteint les quotas. Finalement, le même prêt est comptabilisé quatre ou cinq fois, parce que tout le monde se l'achète et se le revend. Les statistiques semblaient concluantes, mais je pense que l'objectif réel n'a jamais été atteint.

Si on veut amener les institutions financières à être plus ouvertes aux petites et moyennes entreprises, c'est davantage par des moyens incitatifs ou motivants que par des sanctions qu'on pourrait y arriver.

**Mr. Mitchell:** Staying away from the concept is not setting a specific quota. I accept your American comparison; there have been difficulties there. But let's talk about things that aren't quotas. You mentioned earlier a very enviable record: you only had 180 customer complaints through your system in the previous year. If in the following year somebody took a look at that, and there were 360 complaints—it had doubled—that would be a benchmark that would seem to indicate there were difficulties occurring. Or if somebody did a customer satisfaction survey and it changed from year to year, positively or negatively, or just something as simple as your portfolio growing or contracting out of sync with the economy within which you're operating—in other words, the Quebec economy would grow 6% but your small-business loans would decrease 3%—that would be a general benchmark that might send a flag up for somebody to take a look at, as compared to a detailed quota, which I know you would not be comfortable with.

Would you be comfortable with these other types of benchmarks?

**M. Langelier:** Je pense qu'il existe certains indicateurs valables. Celui que vous mentionnez, qui est le rapport entre la croissance d'un portefeuille et la croissance économique, sans le considérer comme un quota, il est naturel de s'en servir pour

**Le président:** Merci, monsieur Iftody. Monsieur Mitchell, s'il vous plaît et ensuite M. Lastewka.

**M. Mitchell:** J'aimerais explorer quelques questions avec vous très brièvement. Tout d'abord, il y a la déclaration du ministre concernant les balises dont il a été question dans le budget. D'abord, une question générale. En tant qu'organisme, croyez-vous qu'il soit approprié pour un gouvernement d'étudier des balises sur la performance des institutions financières?

**M. Langelier:** Concretely, where objectives and evaluation parameters are concerned, it can only be said that at Desjardins our regulatory authorities have never imposed any on us. I think we've discharged the duties of any financial institution very well.

I don't think that imposing specific objectives in percentages or quotas on the financial institutions is the real solution to the problem.

Allow me a comparison with the USA. They had set up, not so much for medium-sized businesses but rather within the context of the CRA, the Community Reinvestment Act, certain quotas that financial institutions should observe for loans to the less fortunate. In practice, the financial institutions got into a game of statistics where they were all buying and selling the same loan to one another to be able to say they had attained their quotas. Finally, the same loan is put in the books four or five times because everybody is buying it and selling it back. The statistics seemed conclusive, but I think the real objective was never attained.

If you want to get financial institutions to be more open to small and medium-sized businesses, you'll accomplish far more through incentives or motivating factors than through sanctions.

**M. Mitchell:** Pour s'éloigner de ce concept, il faut ne pas établir de quotas précis. J'accepte votre comparaison américaine; il y a eu des difficultés avec cela. Cependant, ne parlons pas de quotas. Vous avez dit tout à l'heure que vous n'aviez reçu que 180 plaintes de la part de clients dans votre système l'année précédente: c'est très enviable. Si l'année suivante, quelqu'un constatait qu'il y avait eu 360 plaintes—donc, le double—ce serait une balise qui semblerait indiquer que certaines difficultés se sont produites. Ou si quelqu'un faisait un sondage sur la satisfaction de la clientèle et que cela change d'année en année, positivement ou négativement, ou quelque chose d'autre simple qu'un portefeuille qui grossit ou se contracte sans être en synchronisme avec la conjoncture—en d'autres termes, l'économie du Québec croît de 6 p. 100 mais vos prêts à la petite entreprise diminuent de 3 p. 100—voilà la balise générale qui pourrait peut-être sonner un signal d'alarme pour quelqu'un et ce, par opposition à un quota détaillé qui ne vous donnerait pas satisfaction, je le sais.

Ces autres genres de balises vous satisferaient-elles?

**M. Langelier:** I think there are certain valid indicators. The one you mentioned, which is the relation between the growth of a portfolio and economic growth, without considering that as a quota, is a natural one to use to see what approach

## [Text]

## [Translation]

voir quelle approche a été adoptée par une institution financière, par exemple lorsqu'il y a déséquilibre entre ces deux éléments. Donc, s'il faut adopter certains ratios pour fins d'analyse, celui-là en est un.

Les segments industriels en sont un autre qui permet de voir l'évolution de chacun de ces segments. On parlait de neuf, mais quand on se sert des subdivisions qui sont adoptées un peu partout, on a en fait 17 types d'industries. On peut observer jusqu'à un certain point l'évolution parce qu'on constate vers quels domaines les nouveaux entrepreneurs se dirigent et quels sont les créneaux abandonnés. Donc, même si le résultat affiché par l'institution financière démontre une baisse, en examinant les diverses composantes, on pourrait voir qu'auparavant, elle s'était concentrée dans le secteur *x* qui est maintenant en décroissance, même si l'économie allait de l'autre côté.

• 1320

Il y a peut-être eu un manque de stratégie ou de réajustement, mais différents facteurs permettent d'analyser si l'institution financière suit réellement l'économie dans laquelle elle évolue, entre autres ces ratios.

**M. Morency:** Il faut quand même savoir où s'arrêter parce qu'il y a des dangers à trop vouloir imposer des limites, des quotas, des *benchmarks* dans une économie où il y a beaucoup d'évolution, beaucoup de développement. Disons que dans une économie à tendance de plus en plus mondiale, on pourrait demeurer dans le financement d'un type de secteurs, alors que la réalité du marché et de l'innovation serait tout autre. On pourrait s'obliger, dans cette nouvelle économie, à ne pas financer certains segments par ailleurs très prometteurs.

Il y a un équilibre à rechercher. Si votre Comité veut aller jusqu'à suggérer des quotas, je lui dirais de faire attention et d'être conscient des dangers que cela représente, afin de ne pas brimer certaines entreprises qui, alors, ne pourraient pas être financées.

**M. Mitchell:** I have one quick last point that has to do with statistics.

When we were talking to the chartered banks earlier today, they were reluctant to provide statistics beyond what they need for operating their own businesses just because we as parliamentarians think it is a good idea to look at them. In other words, if the statistic needs to be produced for us to make our business decisions then we'll produce it and share that with you, but if the statistic you want has no relationship to how we operate our business and is something that you as parliamentarians just want to look at for whatever reason, we don't feel any particular obligation to enter into that kind of accumulation of statistics.

Do you believe you would have an obligation to provide statistics, if requested, mainly for our use, as opposed to what you use for your own business purposes?

**M. Langelier:** Lorsqu'on en vient aux points énumérés au numéro 2—and ça faisait partie d'un volet de la réponse que j'ai formulée tantôt—, finalement, ce qui est requis, ou ce qui est mentionné à titre d'exemple—parce que je ne crois pas que ce soit paramétré de façon définitive—, ce sont des informations qu'il serait intéressant de tenir sous forme de statistiques dans la conduite de nos propres affaires.

was used by a financial institution, for example, when there's an imbalance between those two elements. So if you have to adopt certain ratios for analysis, then that's one of them.

The industrial segments are another means of tracking the development of each one of those segments. We were talking about nine, but when you use the subdivisions that are used just about everywhere, then you have 17 kinds of industries. You can then observe evolution up to a certain point because you can see towards which areas the new entrepreneurs are going and which areas have been abandoned. So even if the result posted by the financial institution shows a decrease, in examining the various components you'll see that before its efforts were concentrated in a given sector which is now on the decline, even though the economy was headed in an other direction.

There may have been a lack of strategy or readjustment, but different factors allow for an analysis of whether the financial institution really follows the economy in which it's evolving, and those ratios are one tool among others.

**M. Morency:** You do have to know, however, where to stop because there is a danger in wanting to impose too many limits or quotas or benchmarks in an economy where you have a lot of evolution and development. Let's say that in an economy that is becoming increasingly global in nature, you could limit yourself to financing one kind of sector only, whereas the reality of the market and the new trends could be headed in a completely different direction. In this new economy, we could prohibit ourselves from funding certain segments which could be very promising.

You have to look for balance. If your committee wants to go so far as to suggest quotas, I would tell you to be careful, and to be conscious of the dangers that represents, so as not to clip the wings of certain businesses which couldn't then be funded.

**M. Mitchell:** Une dernière question qui porte sur les statistiques.

Quand on parlait aux banques à charte un peu plus tôt aujourd'hui, elles hésitaient à donner des statistiques autres que celles dont elles ont besoin pour leurs propres opérations tout simplement parce que nous, parlementaires, croyons que ce serait une bonne idée de les examiner. En d'autres termes, si nous avons besoin de statistiques pour prendre nos propres décisions commerciales, nous les partagerons avec vous, mais si les statistiques que vous voulez n'ont rien à voir avec la façon dont nous gérons nos opérations et que c'est quelque chose que vous, parlementaires, voulez tout simplement obtenir pour une raison quelconque, nous ne nous sentons pas particulièrement obligés de produire ce genre de statistiques.

Vous sentiriez-vous obligés de fournir des statistiques, si on vous le demandait, pour nos propres fins surtout, par opposition aux statistiques dont vous vous servez pour gérer vos affaires?

**M. Langelier:** When you come to the points listed in number 2—and that was part of one of the answers I gave before—finally, what's required, or what is mentioned as an example—because I don't think these are definitive parameters—is information that would be interesting to have in the form of statistics on how we do our business.

## [Texte]

Bien sûr, il y aura peut-être un changement par rapport à ce qu'on a maintenant, mais je n'ai rien vu dans ces exigences qui, en termes d'analyse de notre marché ou de pénétration, ne pourrait pas combler des besoins de la gestion interne, même si certains d'entre eux n'étaient pas utilisés, notamment les statistiques par sexe ou encore les divisions régionales par municipalité.

**M. Morency:** Le seul danger que j'y vois, me fondant sur les expériences que nous avons, c'est que plus vous demandez d'information à des entreprises décentralisées et autonomes—chez nous il y a 1 320 PME—et moins elles y voient leur compte, plus il devient difficile d'obtenir de l'information objective et de qualité.

Alors, il faut quand même faire attention. C'est toujours un équilibre entre la recherche en vue de s'informer et la recherche qui peut avoir une utilité. Tout à l'heure, on a vu des institutions financières dire: Travaillons ensemble pour découvrir nos intérêts communs. Je pense que c'est la meilleure solution. Autrement, il ne servira à rien de compiler des statistiques qui ne voudront rien dire, uniquement dans le but d'en compiler.

**Mr. Lastewka:** I want to thank the witnesses for being so up-front and communicative in answering the questions. I think we all gain when that happens.

You mentioned the training of account executives. How much training do your account executives get on a yearly basis?

**M. Langelier:** Lorsqu'on parle des gens qui travaillent à fournir du financement, chacun doit, au moins une fois par année, faire un stage dans un des services de financement, qu'il relève de la Confédération, de la Fédération ou même d'organismes externes.

## [Traduction]

Of course, there might a change as compared to what we now have, but I haven't seen anything in those requirements which, in terms of analysing our market or penetration, couldn't be useful to internal management needs, even though some of those statistics might not be used especially those providing a breakdown by gender or even regional divisions by municipality.

**Mr. Morency:** The only danger I see, based on our experience, is that the more information you require from decentralized and independent businesses—we have 1320 small businesses—and the less advantage they see in it for them, the more difficult it becomes to obtain objective and quality information.

So we have to be careful. We always have to seek a balance between research with a view to getting information and research that can be useful. Earlier, we saw financial institutions saying: let's work together to discover our common interests. I think that's the best solution. Otherwise, it's not worth compiling statistics that don't mean anything just to compile statistics.

**M. Lastewka:** Je veux remercier les témoins d'avoir été si honnêtes et communicatifs en répondant aux questions. Je crois que nous y gagnons tous lorsque cela se produit.

Vous avez parlé de la formation de vos responsables de clientèle. Selon quelle fréquence sont-ils formés chaque année?

**M. Langelier:** When you're talking about people whose job it is to provide financing, at least once a year each one of them has to go for a training period provided by either the Confederation, the federation or even external organizations.

• 1325

**Mr. Lastewka:** You also mentioned that your account executives work with the various entrepreneurs and if they get rejected how they can improve in order to get their loan. It's more as though you're really customer-focused and you want to say no, but you're there to help. Could you explain a little bit more about your procedures?

**M. Lastewka:** Vous avez également dit que vos directeurs de la clientèle travaillent avec les entrepreneurs. Si vous refusez un prêt à un client, vous lui montrez comment il devrait s'y prendre la prochaine fois. Vous vous préoccupez donc des besoins de vos clients, et même si vous devez leur refuser un prêt, vous les aidez par la suite. Pouvez-vous nous en dire un peu plus long sur votre façon de procéder?

**Mr. Jacques Aubry (Vice-Président, Financement et services bancaires, Caisse centrale Desjardins):** J'ajouterais l'explication suivante. Il y a une structure établie à l'intérieur des caisses. Vous avez aussi du soutien technique qui provient des fédérations. Vous avez donc des équipes dans les fédérations qui, non seulement donnent des cours d'une façon régulière aux prêteurs des caisses, mais qui viennent compléter la formation des prêteurs dans les caisses, grâce à leur expérience, par l'exemple des nombreuses transactions qu'ils ont vécues dans le passé, des exemples concrets vécus dans d'autres secteurs, avec d'autres emprunteurs ou avec d'autres caisses. Il y a donc un exercice de support non seulement à l'intérieur de la caisse, mais par les fédérations qui fournissent des équipes de soutien.

**Mr. Jacques Aubry (Vice-President, Financing and Banking Services, Caisse centrale Desjardins):** Let me explain further. The Caisse have an established structure. We also have technical support provided by the federations. We have teams in each federation who not only train Caisse lenders on a regular basis, but who also round off their training. The members of these teams have a lot of experience; they have been involved in many transactions in the past, they have worked in other sectors, they have dealt with other lenders and other branches. So there is a support system not only within the organization, but also within the federations which send out support teams.

**M. Langelier:** Au point de vue des conseils à l'entreprise, au niveau des caisses locales, il y a des gens habilités à conseiller les entreprises et dont c'est la seule fonction. Ce peut être à propos de nos produits, mais également à propos de leurs propres activités. De façon générale, et même presque entièrement, les conseillers en service aux entreprises n'ont pas de latitude. Ils ne sont pas là pour octroyer du crédit. Ils sont là pour supporter l'entreprise.

**Mr. Langelier:** With respect to business advice provided by local branches, we have business advisors whose sole task is to help business. They might inform clients about our products, but they might also try to help clients with their business activities. These advisors basically do only that. Their job is not to grant loans. They're there to support business.

[Text]

L'octroi du crédit est un tout autre mécanisme. On demandait ce matin si leur motivation pouvait changer selon qu'on octroyait des prêts ou non. La réponse est non. Le rôle du conseiller est neutre et sa rémunération n'est absolument pas basée sur le nombre d'entreprises qu'il peut avoir aidées ou le nombre de prêts qu'il peut avoir refusés ou qui seraient devenus non performants. Réellement, les conseillers aux entreprises au niveau de chacune des caisses ont une approche socio-économique.

**The Chairman:** Mr. Lastewka, this is your last short question, and I would ask the witnesses to keep a short response.

**Mr. Lastewka:** Do you survey rejected customers and do you get customers who went to other banks and were rejected and then came to your bank and were accepted? What would be the motivating factors for you to get these customers?

**M. Langelier:** Je ne prétendrai pas que les prêts qu'on octroie aux entreprises sont consentis à des gens qui se sont vu refuser du crédit auprès d'autres institutions. Bien sûr, cela doit se produire de temps à autre, comme cela arrive dans les autres institutions bancaires; quelqu'un se voit refuser un prêt, et un autre le lui accorde. Ce n'est pas l'approche qui est employée. C'est carrément à partir de l'analyse de crédit.

Cependant, dans certains cas, on voit qu'en suggérant certaines modifications ou en faisant certaines recommandations à l'entreprise, elle sera en mesure de modifier ou d'améliorer sa situation financière. Cela ne veut pas dire qu'on cherche à octroyer du crédit à des gens qui ont été refusés par d'autres institutions. Ce n'est pas notre rôle.

**Mr. McClelland:** As I listened to your presentation and to some of the responses, I was struck by the parallel between the Mouvement Desjardins and the Alberta treasury branches and the fact that your organization serves 400 municipalities in which there are no other banking institutions.

In Alberta the origin of the treasury branches was in the Depression. The chartered banks withdrew from banking activity, leaving a void, and the provincial government filled the void with the treasury branches. It's interesting that their business would just about parallel yours. There's a fairly substantive exception, however, in that they're capitalized by the Province of Alberta. Is there any possibility that Mouvement Desjardins could be capitalized by a pension fund, for instance?

I say that because the treasury branches in Alberta filled a void of competitive activity when the big banks circled the wagons and retrenched to Toronto, leaving the regions, in some cases, if they had a branch, without a manager at that branch or division with credit authorization beyond a relatively low level.

Do you think the banking industry in Canada, particularly in Quebec, would be strengthened if you had a different capitalization, or more access to more funds?

[Translation]

We have a completely separate mechanism for granting loans. This morning, someone was asking whether these advisors could be influenced by the possibility of granting a client a loan, that might change their perspective. The answer is no. The advisor's role is neutral and his pay is not based on how many clients he counselled or how many loans he refused or granted and how many turned out to be bad. In reality, the business advisors in each branch take a socio-economic approach to their work.

**Le président:** Une dernière petite question, monsieur Lastewka. Je demanderais aux témoins de répondre brièvement.

**M. Lastewka:** Suivez-vous les clients auxquels vous avez refusé des prêts, et octroyez-vous des prêts à des clients dont la demande a été rejetée par d'autres banques? Pour quelle raison accepteriez-vous de leur consentir un prêt?

**M. Langelier:** I won't pretend that we give credit to people who were rejected by other institutions. Of course, it happens once in a while at the Caisses and elsewhere. A person might get rejected by one bank and get a loan elsewhere. But this isn't our approach. Before we give a loan we do a credit analysis.

However, in some cases, we recommend that the client make certain changes to improve his financial situation. But that doesn't mean we are trying to lend money to people who were rejected elsewhere. That's not our job.

**M. McClelland:** En écoutant votre présentation et certaines réponses, j'ai été étonné par les similitudes entre le Mouvement Desjardins et les «treasury branches». Votre organisme dessert 400 municipalités où les Caisses Desjardins sont les seuls établissements banquiers.

Les «treasury branches» de l'Alberta sont nées pendant la Grande Dépression. Les banques à charte s'étaient retirées de l'activité bancaire, le gouvernement provincial a comblé le vide en instituant les «treasury branches». On constate, non sans intérêt, que leurs retouches sont à peu près semblables aux vôtres. Mais la grande différence, cependant, c'est que les «treasury branches» sont capitalisées par la province de l'Alberta. Serait-il possible que le Mouvement Desjardins soit capitalisé par une caisse de retraite, par exemple?

• 1330

Je dis cela parce que les succursales du trésor ont profité d'un créneau concurrentiel en Alberta que les grandes banques avaient délaissé pour concentrer leurs activités à Toronto. Ainsi, les régions qui avaient une succursale se retrouvaient sans gérant de succursale ayant le pouvoir d'autoriser des prêts supérieurs à un certain montant qui était relativement peu élevé.

Croyez-vous que l'industrie bancaire au Canada, notamment au Québec, bénéficierait d'un autre système de capitalisation, ou d'un plus grand accès à des capitaux?

## [Texte]

## [Traduction]

**M. Langelier:** M. Morency mentionnait tantôt que le défi, pour le Mouvement Desjardins depuis les années 1990, était justement de développer de nouveaux instruments de capitalisation pour nos propres caisses locales. Traditionnellement, près de 90 p. 100 du capital ou de l'équité dans les caisses était constitué de surplus accumulés au fil des ans. Certains autres produits ont été lancés il y a quelque temps.

Pour répondre plus précisément à votre question, au cours de l'exercice 1995, Desjardins devrait se présenter sur les marchés financiers avec des débentures subordonnées, donc de la capitalisation de deuxième catégorie. Mais ces investissements sont surtout des fonds de pension, et différentes grandes institutions pourraient contribuer à la capitalisation de Desjardins lequel, en retour, pourrait utiliser ce levier financier pour s'engager encore davantage, aussi bien auprès des individus que des entreprises, tant au Québec qu'à l'extérieur du Québec éventuellement.

**The Chairman:** Thank you very much. Mr. Rocheleau, please.

**M. Rocheleau:** J'aimerais connaître votre réaction face à deux recommandations du Comité, la recommandation numéro 8 et la recommandation numéro 14. Il est dit dans la recommandation numéro 8, qui porte sur la Loi sur les prêts aux petites entreprises:

Le Comité s'inquiète des coûts accrus du programme. Le gouvernement doit donc en revoir les coûts et les avantages.

Il faut mettre ce texte en parallèle avec un courant d'opinion selon lequel la très grande majorité des prêts effectués sous l'égide de la Loi sur les prêts aux petites entreprises auraient été de toute façon effectués.

J'aimerais aussi connaître votre réaction face à la mise sur pied éventuelle de banques de l'annexe 3, qui permettrait à des sociétés canadiennes de mettre sur pied leurs propres banques. Est-ce que vous vous sentez concernés par cette recommandation?

**M. Langelier:** En ce qui a trait à la réglementation des prêts aux petites entreprises, lorsque vous mentionnez que la majorité de ces prêts auraient été consentis même s'ils n'avaient pas été appuyés par le programme, je ne crois pas que ce soit exact. Je pense que la participation du gouvernement fédéral à certaines formes de garanties associées permet à ces entreprises, même si elles ne satisfont pas nécessairement aux critères de capitalisation ou de structure financière requis pour les entreprises, d'accéder à plus de fonds pour déployer leur activité.

Quant aux modifications apportées au programme, nous pensons que le programme va devenir certainement moins populaire parce que, d'une part, les avantages pour l'emprunteur qui étaient apparents, c'est-à-dire une certaine réduction des coûts, vont disparaître. Il risque donc d'y avoir une augmentation assez importante. D'autre part, à cause des différents paramètres qui ont été fixés, moins d'entreprises seront admissibles. Souvent, les entreprises qui ne seront plus admissibles seront les entreprises qui avaient effectivement besoin de ce programme de financement.

Votre deuxième question concerne les banques de l'annexe 3 ou certaines modifications qui permettraient aux entreprises de créer des banques. Si vous pensez particulièrement à Desjardins, nous sommes très bien servis actuellement par la

**Mr. Langelier:** A little earlier, Mr. Morency said that since the beginning of the 1990s, the challenge for the Desjardins Group was to develop new capitalization tools for its local branches. Traditionally, almost 90% of the capital or equity for each branch was the aggregate surplus which had collected over the years. However, new products have been launched.

To reply more specifically to your question, in the 1995 fiscal year, Desjardins will probably issue subordinate debentures on financial markets, which is second tier capitalization. But these are mostly pension fund investments; other major institutions could contribute to Desjardins' capitalization, and the Group, in turn, could use this financial lever to commit itself to providing greater assistance to individuals and businesses in Quebec and perhaps even elsewhere, eventually.

**Le président:** Merci beaucoup. Monsieur Rocheleau, s'il vous plaît.

**Mr. Rocheleau:** I would like to know how you respond to two committee recommendations, recommendation number 8 and recommendation number 14. Recommendation number 8 deals with the Small Business Loans Act:

The committee is concerned by the increasing cost of the program. It should, therefore, be reviewed by the government, considering its costs as well as benefits.

In reading this, however, we should remember that many people believe that the vast majority of loans granted under the Small Business Loans Act would have been granted anyway.

I would also like to know what you think of the eventual creation of banks as described in schedule 3, banks in fact created by Canadian companies. Are you concerned by this recommendation?

**Mr. Langelier:** With respect to the regulation of small business loans, when you say that the majority of loans would have been granted even if they had not been granted within the framework of the program, I don't quite agree. The fact that the federal government provides certain forms of guarantees allows these businesses, even if they do not necessarily meet the capitalization criteria or the financial structure requirements of the banks, to secure more funding to pursue their activities.

With respect to the changes which will be made, we believe that the program will certainly become less popular because, on the one hand, the obvious advantages to the borrower—lower costs—will disappear. Therefore, the costs for borrowers will probably greatly increase. On the other hand, because of new criteria, fewer companies will be eligible. Businesses which will no longer be eligible will often be the ones most in need of the program.

Your second question concerned banks as described in schedule 3, or changes which would allow companies to set up banks. If you're wondering how this affects Desjardins, we are quite happy with current regulations. However, we would hope

## [Text]

réglementation qui nous appuie. L'ouverture d'esprit plus grande que nous attendrions du gouvernement fédéral serait qu'il reconnaîsse l'existence d'une autre méthode que la méthode capitaliste en ce qui concerne les institutions financières, et c'est la méthode coopérative. Ce n'est pas Desjardins qui l'a inventée. M. Desjardins s'est inspiré de choses qui existaient déjà en Europe, principalement en Allemagne.

• 1335

Aujourd'hui, plusieurs des grandes banques sur le plan international sont des coopératives. Pour ne pas les nommer, il y a la DG BANK, le Crédit mutuel, la Caisse centrale des banques populaires en France, la Rabobank en Hollande. Je pense qu'il y a peut-être lieu de moderniser ce qui définit les normes d'une banque à charte au Canada.

**M. Morency:** Et même par rapport aux critères des autres provinces canadiennes, il faudrait peut-être les amener à modifier leur législation pour favoriser justement—Les institutions existent déjà. Il s'agit peut-être seulement de moderniser la législation pour leur permettre de fournir du financement à un plus grand nombre d'entreprises.

**M. Rocheleau:** Merci beaucoup.

**The Chairman:** Thank you for your presentation here today. We asked you to come because we were hoping you would become a model for some of the other banks. We hoped they would look at the good work being done in the small and medium-sized business sector, and after listening to your presentation and to the questions and interventions by our colleagues, I think you can understand why we're so pleased with your success.

Is it the competition of the Mouvement Desjardins in Quebec that has—In table 3 of the report “Taking Care of Small Business”, I noticed that the National Bank doesn't seem to have its share of the small business sector. Is competition from the caisse responsible for that number being so low? What lesson would you leave us with to pass on to the other banks?

**M. Langelier:** Lorsqu'on est face à la situation actuelle, on est obligé de reconnaître ce qui s'est effectué sur plusieurs années. Je pense que vous avez eu à le considérer. Pendant plusieurs années, les grandes banques à charte canadiennes se sont adressées surtout aux marchés internationaux, et on connaît les résultats. Par la suite, elles se sont adressées surtout à la grande entreprise. Ce n'est que récemment qu'elles ont découvert qu'il existait des petites et des moyennes entreprises dans leur milieu.

**The Chairman:** So this is a case of picking blueberries in your own backyard before you go somewhere else.

**Mr. Langelier:** That's right.

**The Chairman:** Okay. Thank you and congratulations.

This meeting is adjourned until 3:15 p.m., same room, same location.

## [Translation]

that the federal government be more open-minded in recognizing that the capitalist way of running a financial institution is not the only one; there also is the co-operative way. The Desjardins Group did not invent this. Mr. Desjardins looked at what was happening in Europe, particularly in Germany.

Today, many of the large international banks are co-ops. For example, there is the DG BANK, Crédit mutuel, the Caisse centrale des banques populaires in France and the Rabobank in Holland. I think we should update the definition of “charter bank” in Canada.

**Mr. Morency:** Perhaps we should also try to persuade other provinces to amend their laws and change the definition to encourage... The institutions already exist. Perhaps all we need to do is to modernize the legislation so they can provide loans to more businesses.

**Mr. Rocheleau:** Thank you very much.

**Le président:** Merci beaucoup pour votre présentation aujourd'hui. Nous vous avons demandé de comparaître dans l'espoir que vous puissiez montrer la voie aux autres banques. Nous espérons qu'elles prendront note des résultats concrets enregistrés au profit des petites et moyennes entreprises. Après avoir entendu votre présentation et les réponses que vous avez données aux questions et aux interventions de nos collègues, je crois que vous pouvez comprendre pourquoi nous sommes si contents de votre succès.

Est-ce à cause de la concurrence du mouvement Desjardins au Québec... Dans le tableau numéro 3 du rapport intitulé «Pour financer le succès de la PME», j'ai noté que la Banque nationale ne semble pas consentir beaucoup de prêts au secteur de la petite entreprise. Est-ce dû à la concurrence que lui livre la Caisse? Quel message voudriez-vous qu'on transmette aux autres banques?

**Mr. Langelier:** Given the current situation, you have to look at what happened over a certain period of time. I think you've already studied the situation. For many years, Canada's big charter banks were mostly involved with international markets, and we all know what happened. Then, they began to deal mostly with big business. They've only recently discovered that they could do business with small and medium-sized companies in their own back yard.

**Le président:** Il s'agit donc de regarder chez soi avant d'aller regarder ailleurs.

**Mr. Langelier:** C'est exact.

**Le président:** Très bien. Merci et félicitations.

Nous reprendrons nos délibérations à 15h15 dans cette même salle. La séance est levée.





If undelivered, return COVER ONLY to:  
Canada Communication Group — Publishing  
45 Sacré-Coeur Boulevard,  
Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison,  
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:  
Groupe Communication Canada — Édition  
45 boulevard Sacré-Coeur,  
Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

## WITNESSES

### *From the Bank of Montreal:*

Ron Rogers, Vice-Chairman, Personal and Commercial Financial Services.

Maurice Hudon, Vice-President, Community Banking and manager, West Island, Montréal Community.

Marilyn Rozsa, Vice-President, Independent Business and Agriculture.

### *From the Royal Bank of Canada:*

Bruce C. Galloway, Vice Chairman;

Anne L.B. Sutherland, Vice-President, Small and Medium Enterprises.

George F. Gaffney, Executive Vice President, Business Banking;

Douglas Williamson, Senior Vice-President, Business Banking.

### *From "La Caisse centrale Desjardins":*

Jean-Guy Langelier, President and Chief Executive Officer;

Yves Morency, Vice-President, Government Affairs, "Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec".

Jacques Aubry, Vice-President, Financing and Banking Services.

## TÉMOINS

### *De la Banque de Montréal:*

Ron Rogers, vice-président du Conseil, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises.

Maurice Hudon, vice-président régional et directeur, Région de l'ouest de Montréal;

Marilyn Rozsa, vice-présidente, Marché de la PME et secteur agricole.

### *De la Banque royale du Canada:*

Bruce C. Galloway, membre du Bureau de direction;

Anne L.B. Sutherland, vice-présidente, Petites et moyennes entreprises;

George F. Gaffney, vice-président directeur, Services aux entreprises;

Douglas Williamson, premier vice-président, Services aux entreprises.

### *De la Caisse centrale Desjardins:*

Jean-Guy Langelier, président et chef de la direction;

Yves Morency, secrétaire aux relations gouvernementales et législation, Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec.

Jacques Aubry, vice-président, Financement et services bancaires.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 36

Tuesday, March 28, 1995

Chair: Paul Zed

XC67  
- IS7

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule n° 36

Le mardi 28 mars 1995

Président: Paul Zed

*Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on*

## Industry

### RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report *Taking Care of Small Business* (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance in this area.

*Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'*

## Industrie

### CONCERNANT:

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et conformément aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME* (Octobre 1994) et des documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publierait les grandes banques et pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine.

### WITNESSES:

(See back cover)

### TÉMOINS:

(Voir à l'endos)



STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

*Chair:* Paul Zed

*Vice-Chairs:* Yves Rocheleau  
Andy Mitchell

Members

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

Associate Members

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Mauril Bélanger  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi

(Quorum 9)

Santosh Sirpaul

*Clerk of the Committee*

Published under authority of the Speaker of the  
House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing,  
Public Works and Government Services Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

*Président:* Paul Zed

*Vice-présidents:* Yves Rocheleau  
Andy Mitchell

Membres

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

Membres associés

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Mauril Bélanger  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi

(Quorum 9)

*La greffière du Comité*

Santosh Sirpaul

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre  
des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition,  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

## MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, MARCH 28, 1995

(67)

[Text]

The Standing Committee on Industry met this day *in a televised session* at 3:15 o'clock p.m. this day, in Room 253-D, Centre Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

*Members of the Committee present:* Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri and Paul Zed.

*Acting Member present:* John Nunziata for Dennis Mills

*Associate Members present:* Tony Ianno and Walt Lastewka.

*Other Member present:* Gary Pillitteri

*In attendance:* From the Research Branch of the Library of Parliament: Terry Thomas and Nathalie Pothier, Research Officers.

*Witnesses:* Representatives from the Office of the Superintendent of Financial Institutions: John Palmer, Superintendent. From the Federal Business Development Bank: François Beaudoin, President and Chief Executive Officer and John Ryan, Senior Vice President, Operations.

Pursuant to its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report *Taking Care of Small Business* (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, the Committee resumed consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance in this area. (See *Minutes of Proceedings and Evidence*, dated Tuesday, March 28, 1995, Issue No. 35).

John Palmer from the Office of the Superintendent of Financial Institutions made a statement and answered questions.

At 4:42 o'clock p.m., the sitting was suspended.

At 4:47 o'clock p.m., the sitting resumed.

François Beaudoin from the Federal Business Development Bank made a statement and, with the other witness, answered questions.

At 5:35 o'clock p.m., the Committee adjourned until 3:30 o'clock p.m. Wednesday, March 29, 1995.

Santosh Sirpaul

Marie Louise Paradis

Clerks of the Committee

## PROCÈS-VERBAL

LE MARDI 28 MARS 1995

(67)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie tient un séance télévisée à 15 h 15, dans la salle 253-D de l'édifice du Centre, sous la présidence de Paul Zed (président).

*Membres du Comité présents:* Judy Bethel, Nic Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

*Membre suppléant présent:* John Nunziata pour Dennis Mills.

*Membres associés présents:* Tony Ianno et Walt Lastewka.

*Autre député présents:* Gary Pillitteri.

*Aussi présent:* Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terry Thomas et Nathalie Pothier, attachés de recherche.

*Témoins:* Représentants du Bureau du surintendant des institutions financières: John Palmer, surintendant. De la Banque fédérale de développement: François Beaudoin, président et chef de la direction; John Ryan, vice-président principal, Exploitation.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME* (octobre 1994) et des documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité entreprend une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et des outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publieront les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine. (voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule n° 35)

John Palmer, du Bureau du surintendant des institutions financières, fait une déclaration et répond aux questions.

À 16 h 42, le Comité suspend ses travaux.

À 16 h 47, le Comité reprend ses travaux.

François Beaudoin, de la Banque fédérale de développement, fait une déclaration et, avec les autres témoins répond aux questions.

À 17 h 35, le Comité s'ajourne jusqu'au mercredi le 29 mars 1995, à 15 h 30.

Les greffières du Comité

Santosh Sirpaul

Marie Louise Paradis

[Text]

## AFTERNOON SITTING

[Translation]

## SÉANCE DE L'APRÈS-MIDI

• 1516

**The Chairman:** Good afternoon. We're resuming our review of banks—our quarterly review, I guess. It appears that is what we're calling this now, a quarterly review.

We're pleased to welcome this afternoon, from the Office of the Superintendent of Financial Institutions, Mr. John Palmer, who is the new superintendent. We had the old superintendent at an in camera session at last year's meeting.

Welcome, Mr. Palmer. Do you have some opening remarks?

**Mr. John Palmer (Superintendent, Representatives form the Office of the Superintendent Financial Institutions):** I do.

Mr. Chairman, thank you for this invitation to appear before you to discuss the issue of lending to small businesses by banks and other financial institutions. I bring you greetings from my predecessor, Mr. Mackenzie, who still has vivid recollections of his last appearance here. I look forward to our discussion.

I am joined today by three colleagues, Mrs. Jackie Breithaupt, who is our director of communications; Mr. Michel Beaudry, who is chief of complaints and inquiries in the communications division; and Mr. Norm Bergevin, who is a senior officer in our rulings division and our resident expert on financial institution legislation.

I must tell you, as someone who has advised many small businesses in the course of a thirty-year career in the accounting profession, I have a good deal of sympathy for your wish to encourage greater access to capital for small businesses. I am familiar with the struggles many small businesses have to find the capital they need to expand their business or simply to keep their heads above water.

From personal observation, I'd say there are four reasons why small businesses are not always able to raise the capital they believe they need. The first is that, all other things being equal, small businesses tend to have a different risk profile from that of larger businesses, because their managements are often less experienced and they have less complete infrastructures. There are many exceptions to this rule, but I think this is generally the case.

Secondly, loans and investments to small businesses often require more administration. The financial management of small businesses can be less sophisticated, financial information is sometimes not as readily available as with larger businesses, and it may not be as reliable. Lenders and investors often have to spend more time verifying the information and monitoring their investment, and this adds to the cost of the loan or the investment.

Thirdly—and I'm now going to focus on loans to small businesses—for a variety of reasons banks have not felt able to charge small businesses the true cost of the loans. Here I'm talking about charging an interest rate that would reflect the risk of loss and the higher administration costs. This tends to restrict the supply of credit, as you'd expect in a free-market system.

**Le président:** Bon après-midi. Nous reprenons notre examen des banques—notre examen trimestriel, je suppose, puisqu'il semble que c'est désormais ainsi qu'on l'appelle.

Nous sommes heureux d'accueillir cet après-midi, du Bureau du surintendant des institutions financières, M. John Palmer, le nouveau surintendant. L'an dernier, nous avions rencontré son prédecesseur à huis-clos.

Soyez le bienvenu, monsieur Palmer. Avez-vous des remarques liminaires à faire?

**M. John Palmer (surintendant, Représentants du Bureau du surintendant des institutions financières):** Oui.

Monsieur le président, merci de nous avoir invités à témoigner devant votre Comité au sujet des prêts accordés aux petites entreprises par les banques et autres institutions financières. Mon prédecesseur, M. Mackenzie, m'a prié de vous saluer; il a encore un vif souvenir de son dernier témoignage devant votre Comité. Moi-même, j'attends notre discussion avec impatience.

Je suis accompagné aujourd'hui de trois collègues: madame Jackie Breithaupt, directrice des communications, monsieur Michel Beaudry, chef des plaintes et demandes de renseignements, division des communications, et monsieur Norm Bergevin, agent principal de notre division de l'interprétation qui est notre expert des lois sur les institutions financières.

Pendant les trente années de ma carrière de comptable, j'ai eu à dispenser des conseils à bon nombre de petites entreprises. Je souscris donc à votre volonté d'encourager la capitalisation des petites entreprises. Je connais bien les difficultés auxquelles les petites entreprises sont confrontées lorsqu'elles tentent d'obtenir du capital pour s'agrandir ou simplement pour survivre.

D'après mes observations personnelles, quatre raisons expliquent l'incapacité des petites entreprises à obtenir les capitaux dont elles estiment avoir besoin. Premièrement, toutes choses égales d'ailleurs, le profil de risque des petites entreprises tend à être différent de celui des grandes entreprises, parce que leurs actionnaires sont souvent moins chevronnés et leurs infrastructures moins complètes. Il y a de nombreuses exceptions à cette règle, mais à mon avis, il en est généralement ainsi.

Deuxièmement, investir dans une petite entreprise ou lui accorder un prêt entraîne fréquemment davantage de tâches administratives. La gestion financière de petites entreprises est souvent moins raffinée, les informations financières ne sont pas toujours aussi facilement accessibles que dans les grandes entreprises, et elles ne sont peut-être pas aussi fiables. Les prêteurs et les investisseurs doivent souvent consacrer davantage de temps à la vérification des informations et au contrôle de leurs investissements, et cela fait grimper le coût du prêt ou de l'investissement.

Troisièmement—and je me concentre ici sur les prêts aux petites entreprises—pour toutes sortes de raisons, les banques estiment préférable de ne pas imposer aux PME le véritable coût des prêts qui leur sont accordés. Je parle ici d'imposer un taux d'intérêt qui traduirait le risque de perte et les coûts élevés d'administration. Il en résulte un resserrement du crédit, ce qui est prévisible dans une économie de marché.

## [Texte]

A fourth factor may be our national banking system. Our national banking system has many strengths, and on balance I believe Canada has benefited greatly from it, but it's difficult to be fully responsive to local market conditions when you're attempting to set policies for hundreds of account managers across a very large enterprise. The banks are making a real effort, but it's a challenge.

## [Traduction]

Le quatrième facteur, c'est le système bancaire du pays. Notre système bancaire présente de nombreuses qualités et, dans l'ensemble, j'estime que le Canada en a beaucoup profité. Toutefois, il est difficile de s'adapter aux conditions du marché local lorsque vous tentez d'établir des politiques pour les centaines de directeurs de comptes d'une grande entreprise. Les banques déploient de grands efforts à cet égard, mais la partie n'est pas gagnée.

• 1520

Let's turn now to the matter of OSFI's role with respect to small businesses. Of necessity, as my predecessor pointed out, this role is somewhat limited. The policy paper issued by the Department of Finance last February contained a mandate for OSFI. While that mandate is new, it confirmed the informal objectives OSFI has been pursuing for some time. This mandate sets forth four objects for OSFI.

The first is to supervise financial institutions to determine whether they are in sound financial condition and in compliance with statutory and other supervisory requirements.

The second is to promptly advise management and boards of directors of financial institutions when they are not in sound financial condition or in compliance with requirements, and take—or require them to take—the necessary corrective measures or series of measures to deal with the situation in an expeditious manner.

The third is to promote the adoption by management and the boards of directors of financial institutions of policies and procedures designed to control and manage risk.

The fourth is to consider system-wide or sectoral issues that might have a negative impact on the financial condition of financial institutions.

The mandate goes on to identify issues that OSFI must take into account in pursuing these four objects. The first of these is that the office shall protect the rights of depositors, policyholders, and ordinary creditors of financial institutions, with due regard for the need of financial institutions to compete effectively and take reasonable risks.

You can see the focus of these objects. It is on protecting the rights of depositors, policyholders, and ordinary creditors by ensuring that financial institutions do the things necessary to remain in a sound financial condition. Very little in the mandate might be seen as supporting a responsibility to encourage banks to open their purse-strings to small businesses, other than perhaps the caution that OSFI needs to have due regard to the need to allow financial institutions to compete effectively and take reasonable risks.

There are, however, some specific provisions in the Bank Act and also in the parallel financial institution legislation that require OSFI to facilitate complaints, presumably including complaints about lending practices in dealing with small businesses. These provisions are contained in section 456 of the Bank Act.

So regardless of my personal views, OSFI has to be concerned primarily about the safety and soundness of the financial institutions it supervises, and must discourage lending practices that do not contribute to that safety and soundness.

Venons-en maintenant au rôle du BSIF concernant les petites entreprises. Comme l'a souligné mon prédécesseur, il est nécessaire que ce rôle soit limité. L'exposé de principe rendu public par le ministère des Finances en février dernier contenait le mandat du BSIF. C'était un nouveau mandat qui confirmait toutefois les objectifs officieux du BSIF. Ce mandat décrit les quatre grands buts du BSIF.

Premièrement, superviser les institutions financières pour déterminer si elles sont en bonne santé financière et si elles respectent les exigences législatives et autres.

Deuxièmement, conseiller sans délai les directeurs et conseils d'administration des institutions financières lorsque celles-ci ne sont pas en bonne santé financière ou ne respectent pas les exigences, et prendre—ou obliger les institutions financières à prendre—les mesures ou les correctifs nécessaires pour régler la situation le plus rapidement possible.

Troisièmement, encourager les directeurs et conseils d'administration des institutions financières à adopter des politiques et modalités visant à contrôler et gérer les risques.

Quatrièmement, étudier les enjeux sectoriels ou de tout le système qui pourraient avoir une incidence négative sur la santé financière des institutions financières.

Le mandat décrit ensuite ce dont le BSIF doit tenir compte dans la poursuite de ces quatre objectifs. Premièrement, le bureau doit protéger les droits des déposants, des détenteurs de polices et des créanciers ordinaires des institutions financières, tout en tenant compte de la nécessité pour celles-ci de rester concurrentielles et de prendre des risques raisonnables.

Vous voyez quelle est la priorité. On tient à protéger les droits des déposants, des détenteurs de polices et des créanciers ordinaires en s'assurant que les institutions financières font ce qui est nécessaire pour rester en bonne santé financière. Il n'y a qu'une infime partie de notre mandat qui puisse être interprétée comme nous donnant la responsabilité d'encourager les banques à accorder des prêts aux petites entreprises, sauf peut-être cette mention de l'obligation qu'à le BSIF de tenir compte de la nécessité, pour les institutions financières, de rester concurrentielles et de prendre des risques raisonnables.

Toutefois, la Loi sur les banques et la Loi régissant les institutions financières comportent des dispositions précises obligeant les BSIF à faciliter le dépôt de plaintes, ce qui comprend probablement les plaintes sur les pratiques de prêt aux petites entreprises. Ces dispositions figurent à l'article 456 de la Loi sur les banques.

Quelles que soient mes opinions personnelles, le BSIF doit se préoccuper avant tout de la sûreté et de la solidité des institutions financières qu'il supervise et décourager les pratiques de prêt qui ne contribuent pas à cette sûreté ou solidité financière.

## [Text]

After receiving from you my invitation to appear, Mr. Chairman, we contacted your office to find out specifically what your committee would like me to cover. We were then contacted by one of your research assistants, who suggested we cover three things: first, OSFI's views on setting quotas for bank lending to small businesses; second, the implications for risk-based capital of expanded lending to small businesses; and third, an explanation of the customer complaint facilitation service that OSFI is required to operate under the Bank Act. I'll deal with each of these three matters, and then we'll be pleased to answer your questions.

With respect to the notion of establishing quotas for small business lending, I have to tell you that OSFI would have some concerns about that if it meant that banks would have to take on inappropriate credit risks in order to meet their targets. This would tend to undermine the safety and soundness of those institutions, and it obviously runs counter to the sort of lending behaviour OSFI attempts to encourage.

With respect to the risk-based capital implications of small business lending, the important question is whether the small business loan falls under the Small Business Loans Act or not. Small business loans that meet the necessary criteria are covered under the act and are subject to a federal government guarantee to the extent of 85% or 90% of the loan.

Where this is the case, the guaranteed portion carries with it no capital requirements. The portion that is not guaranteed is treated as a normal commercial loan, and the bank must put up capital at the rate of 8¢ for every dollar it lends out. For loans not qualifying under the Small Business Loans Act, additional capital must be put up for the full amount of the loan at the rate of 8¢ on the dollar.

With respect to our complaints facilitation mechanism, to the best of my knowledge we are doing what we're required to do under the Bank Act. Where we receive complaints from bank customers, we acknowledge the complaints and pass them on to a designated individual at the appropriate institution, asking that the institution report back to us on the disposition of the issue. In many cases we are subsequently informed that the institution has managed to resolve the matter to the satisfaction of the customer. In some cases, of course, that does not occur. In addition, at the end of the year we prepare a report to Parliament on the number and nature of the complaints we've received.

Mr. Chairman, those were brief answers to the questions I was asked to deal with. I would be very happy to expand on them or to answer any other questions you might have.

**The Chairman:** Thank you, Mr. Palmer. Your predecessor was right—there was an animated discussion around the table. I'm advised by the researcher that unfortunately it was an in camera meeting, so we don't have a record of it. In any event, it's certainly emblazoned on many people's minds.

Mr. Rocheleau, could you please begin?

## [Translation]

Après que vous m'ayez invité à témoigner, monsieur le président, nous avons communiqué avec votre bureau pour savoir plus précisément ce que vous vouliez que nous abordions. Un de vos attachés de recherche nous a rappelés pour nous suggérer d'aborder les trois questions suivantes: premièrement, le point de vue du BSIF sur l'établissement de quotas pour les prêts accordés pour les banques aux petites entreprises; deuxièmement, les conséquences pour le fonds pour risques bancaires généraux d'un accroissement des prêts aux petites entreprises et, troisièmement, une explication de la procédure d'examen des réclamations des clients que doit prévoir le BSIF aux termes de la Loi sur les banques. Je traiterai de chacun de ces points et je serai ensuite ravi de répondre à vos questions.

En ce qui concerne l'idée de quotas pour les prêts aux petites entreprises, cette idée inquiéterait le BSIF si cela signifiait que les banques prendraient des risques indus pour se conformer à ces quotas. Une telle pratique minerait la sûreté et la solidité de ces institutions et serait contraire aux pratiques encouragées par le BSIF.

Au sujet des conséquences du prêt aux petites entreprises pour le fonds pour risques bancaires généraux, il importe de déterminer si le prêt en question relève de la Loi sur les prêts aux petites entreprises ou non. Les prêts aux petites entreprises qui satisfont les critères de la loi sont garantis par le gouvernement fédéral dans une proportion de 85 ou 90 p. 100.

En l'occurrence, la portion garantie ne nécessite aucun capital. La portion qui n'est pas garantie est considérée comme un prêt commercial ordinaire, et la banque doit fournir des capitaux à un taux de 8¢ pour chaque dollar prêté. Dans le cas des prêts ne relevant pas de la Loi sur les prêts aux petites entreprises, la banque doit fournir 8¢ pour chaque dollar de la somme totale du prêt.

• 1525

En ce qui concerne le mécanisme de règlement des plaintes, je crois que nous nous acquittions de toutes nos responsabilités en vertu de la Loi sur les banques. Quand nous recevons des plaintes des clients des banques, nous en accusons réception et les transmettons à la personne compétente de l'institution concernée, et nous lui demandons de nous informer de la façon dont la question a été réglée. Dans bien des cas, on nous informe par la suite que l'institution a réglé le problème à la satisfaction du client. Il va sans dire que ce n'est pas toujours le cas. À la fin de l'année nous soumettons un rapport au Parlement sur le nombre et le genre de plaintes que nous avons reçues.

Monsieur le président, cela répond brièvement aux questions qu'on m'a posées. Je serais très heureux de vous donner de plus amples détails ou de répondre à toutes autres questions que vous voudriez me poser.

**Le président:** Merci monsieur Palmer. Votre prédécesseur avait raison, car le Comité a eu en effet une discussion assez animée. L'agent de recherche m'informe que malheureusement c'était une réunion à huis clos, et il n'y a donc pas de compte rendu. De toute façon, beaucoup de gens en ont gardé un souvenir très clair.

Monsieur Rocheleau. Voudriez-vous commencer?

[Texte]

[Traduction]

**M. Rocheleau (Trois-Rivières):** Monsieur le surintendant, est-ce que vous concevez que la recommandation numéro 2, qui est peut-être la plus importante qui découle des travaux du Comité jusqu'à maintenant, est pertinente à votre responsabilité? Est-ce que vous estimez qu'il y a dans notre société un besoin de savoir, par le biais du surintendant, de Statistique Canada ou de la Banque du Canada, ou des trois ensemble parce qu'on suggère que les trois s'associent, qu'il y a un système de collecte de données qui nous permet d'en savoir plus sur le fonctionnement des banques, sur les demandes de prêts et sur les prêts qui sont accordés?

**Mr. Palmer:** I missed the first part of the question as a result of inexperience in using this machine, but I gather you're asking me for my views on that issue.

All I can really tell you is that work is under way now among the Canadian Bankers Association, the Bank of Canada, and I think the Department of Finance to define the additional information that should be provided. OSFI has not been a party to these discussions. I believe the additional information that will come out of this process will be reported by the Bank of Canada, not by OSFI. I don't think it's our issue.

**M. Rocheleau:** Pourquoi est-ce que votre bureau ne participe pas?

**Mr. Palmer:** The short answer is simply that this is being directed by the Department of Finance.

Perhaps by way of background you should be aware that there is a division of labour between the Department of Finance and OSFI in dealing with financial institutions. The Department of Finance tends to deal with issues of policy, and OSFI tends to deal with issues of implementation. I would assume that the Department of Finance, which usually takes the lead in these matters, regards this as a matter of policy and believes it has not been necessary to involve OSFI in the issue.

**M. Rocheleau:** Est-ce que vous considérez normal que, dans le cadre des débats de l'an dernier relatifs aux travaux du Comité, on n'ait pas réussi à faire la démonstration qu'il y a bel et bien eu ou non resserrement du crédit? Les banques ont simplement répondu à cette affirmation en disant que ce n'était pas le cas, qu'il y avait eu simplement baisse de la demande. Est-ce que vous considérez normal qu'on ait une information d'aussi piètre qualité?

**Mr. Palmer:** It's difficult for me to comment on that. I do know we're talking about lending activity during the recession. We certainly observed in the course of our examinations that lending activity was down.

I think it would be reasonable to surmise that this was a product of two things. One is that the banks were being much more careful in their lending activities. We were encouraging banks to be much more careful in their lending activities because of the more risky environment, particularly in areas such as commercial real estate. But I also think that because of the reduction in economic activity, there would also have been a reduction in the number of applications for credit. I think this would be at all levels. It would not just be in small business categories, but right across the board.

**Mr. Rocheleau (Trois-Rivières):** Mr. Superintendent, do you feel that recommendation number 2, which is perhaps the most important recommendation made to date in relation to the work of the committee, is relevant to the work you are required to do? Do you consider that our society requires certain information, through the Superintendent, Statistics Canada or the Bank of Canada, or perhaps through an association of all three which has been suggested, and that with such a data gathering system we would be better informed about the way the banks work, the loan applications made to them and the loans actually granted?

**Mr. Palmer:** Faute d'expérience avec le système d'interprétation, je n'ai pas entendu la première partie de votre question, mais je présume que vous me demandez mon opinion à ce sujet?

Tout ce que je peux vous dire est que l'Association des banquiers canadiens, la Banque du Canada et aussi je crois le ministère des Finances, collaborent actuellement pour essayer de définir les informations supplémentaires qu'il faut fournir. Le Bureau du surintendant des institutions financières n'a pas participé à ces travaux. Je crois que ce sera la Banque du Canada et non pas le BSIF qui sera chargée de communiquer ces informations supplémentaires. Je ne crois pas que cela relève de notre responsabilité.

**M. Rocheleau:** Why is your Office not involved?

**Mr. Palmer:** La réponse courte est simple, c'est le ministère des Finances qui s'en occupe.

Il faut comprendre que dans nos rapports avec les institutions financières, le ministère des Finances et le BSIF se penchent sur des questions différentes. Le ministère s'occupe de questions de politiques, tandis que le BSIF se penche plutôt sur les questions d'application. Je présume que le ministère des Finances, qui normalement prend l'initiative dans ce domaine, estime qu'il s'agit d'une question de politique et qu'il n'est donc pas nécessaire de faire participer le BSIF.

**Mr. Rocheleau:** Do you consider it normal that, in the discussions, which took place last year about the work of the committee, it was impossible to establish clearly whether there was or was not a credit squeeze? The banks simply answered that no credit squeeze had in fact taken place, and that there had simply been a drop in demand. Do you consider it acceptable that we should have such poor quality information?

**Mr. Palmer:** Il m'est difficile de répondre à cette question. Pour ce qui est du nombre de prêts consentis pendant la récession, nous avons certainement conclu par suite de nos études qu'il avait diminué.

Je crois qu'il serait raisonnable de conclure qu'il y a là deux raisons. En premier lieu, pour ce qui est de leurs opérations de prêts, les banques étaient beaucoup plus prudentes. Nous encourageions les banques à être beaucoup plus prudentes en raison de la situation instable, surtout dans le secteur immobilier. Mais je pense aussi qu'étant donné la baisse de l'activité économique, le nombre de demandes de crédit aurait aussi diminué en conséquence. Je pense que c'était probablement le cas pour l'économie dans son ensemble, et non pas seulement pour les petites entreprises.

[Text]

[Translation]

• 1530

**M. Rocheleau:** Les banques, jusqu'ici, invoquent deux types de raisons: premièrement, la lourdeur administrative, et deuxièmement, les coûts que cela impliquerait. On peut penser aussi qu'elles ne désirent pas nécessairement être plus transparentes qu'elles ne le sont déjà. Est-ce que vous considérez, dans vos fonctions, que ces raisons sont fondées ou si on devrait continuer à exercer de la pression, cela dans l'intérêt public?

**Mr. Palmer:** I think, Mr. Rocheleau, these questions really go rather beyond my mandate, which as I said at the outset focuses on the safety and soundness of the institutions. I can tell you from our own experience, because we also pursue financial institutions for information. . . It's probably fair to say that over the years, though, there has been a growth in the information we require for regulatory purposes. We run into those same comments, and I think there is some validity to these comments.

When additional information is required, often financial institutions have to make system changes to furnish the information. In some cases the system changes are modest; in some cases they're profound. But without knowing the details, it would be difficult for me to comment on just how much additional cost there would be in furnishing the additional information required.

**The Vice-Chairman:** Mr. Nunziata.

**Mr. Nunziata (York South—Weston):** Mr. Palmer, as the Superintendent of Financial Institutions, you have access to the loan portfolios of the major chartered banks.

**Mr. Palmer:** Correct.

**Mr. Nunziata:** Could you indicate how many millions of dollars were written off by the major chartered banks as bad loans in, say, the last year?

**Mr. Palmer:** I couldn't give you a number, Mr. Nunziata, but it's a big number. I could certainly find that out and come back to you with it.

**Mr. Nunziata:** It's an important number, is it not?

**Mr. Palmer:** It's a big number.

**Mr. Nunziata:** But it's important as far as your role is concerned.

**Mr. Palmer:** Absolutely.

**Mr. Nunziata:** Of that big, important number, what percentage is written off for small business? What percentage can you attribute to bad loans for small business?

**Mr. Palmer:** I couldn't give you that number, but we could certainly do some research and see what information we have available on this.

You should be aware that we don't gather data on loans that pertain to small businesses themselves. We have some general data that relate to loans within certain numerical thresholds. A loan under \$500,000, for example, may be a loan to a big business, a small business or an individual, but we would not be able to tell that. We would simply be able to tell if it were a smaller loan.

**Mr. Rocheleau:** To date, the banks have given two reasons, first, administrative delays, and second, the costs involved. It might also be suggested that they don't necessarily want to be more transparent than they already are. In the light of your experience, do you consider that these reasons are justified or should we continue to exert pressure in the public interest?

**Mr. Palmer:** Monsieur Rocheleau, j'estime que ces questions dépassent mon mandat qui, comme je l'ai expliqué au début, concerne la sécurité et la santé des institutions. D'après notre expérience, car nous demandons aussi aux institutions financières de nous communiquer des informations, je crois pouvoir dire que le volume de renseignements que nous exigeons pour des fins réglementaires a augmenté au cours des années. Nous entendons les mêmes commentaires, et je crois que jusqu'à un certain point ils sont fondés.

Lorsqu'on exige des informations supplémentaires, les institutions financières doivent souvent modifier leur système de fonctionnement afin de les fournir. Dans certains cas, les changements sont mineurs, tandis que dans d'autres ils sont profonds. Mais sans avoir les détails, il me serait difficile de parler des coûts supplémentaires encourus pour fournir ces informations.

**Le vice-président:** Monsieur Nunziata.

**Mr. Nunziata (York-Sud—Weston):** Monsieur Palmer, en tant que surintendant des institutions financières, vous avez accès au portefeuille de prêts des grandes banques à charte.

**Mr. Palmer:** C'est exact.

**Mr. Nunziata:** Pourriez-vous me dire combien de millions de dollars les grandes banques à charte ont radié depuis un an comme étant des créances irrécouvrables?

**Mr. Palmer:** Monsieur Nunziata, je ne pourrai pas vous donner un chiffre approximatif, mais cela représente un montant très important. Je pourrai me renseigner et vous fournir les informations que vous avez demandées.

**Mr. Nunziata:** Il s'agit d'un montant important n'est-ce pas?

**Mr. Palmer:** Oui, un montant important.

**Mr. Nunziata:** Mais c'est important dans le cadre de nos responsabilités.

**Mr. Palmer:** Oui absolument.

**Mr. Nunziata:** De ce montant important, quel est le pourcentage des dettes des petites entreprises qui sont radiées? Quel est le pourcentage de ces créances irrécouvrables qui s'applique à la petite entreprise?

**Mr. Palmer:** Je ne peux vous donner ce chiffre, mais nous pourrions faire des recherches pour voir quelles sont les informations disponibles à ce sujet.

Il faut comprendre que nous ne faisons pas de collectes de données sur les prêts consentis précisément à la petite entreprise. Nous avons des informations générales sur les montants des prêts consentis. Par exemple, un prêt de moins de 500 000\$ pourrait être consenti à une grande entreprise, à une petite entreprise ou à un particulier, mais il ne nous serait pas possible de préciser lequel. Nous pourrions simplement dire s'il s'agissait d'un petit prêt.

## [Texte]

**Mr. Nunziata:** Consider a benchmark dealing with lending to small business to see whether they would in any way affect the risk factor. Would this committee not need that information to determine how much is written off for small business and how much is written off for big business?

**Mr. Palmer:** If you were attempting to assess whether a loan to a small business is riskier by its nature than a loan to a large business, then I agree that the loss rate would be relevant information in attempting to answer that question. However, you'd want to know that not just for last year, but over a more sustained period. The losses over the last three or four years are heavily affected by the collapse of commercial real estate, which is a bit of an anomaly in Canadian historical terms. We haven't seen anything like it since the Depression.

**Mr. Nunziata:** Right. But we're not dealing with small business here for the most part. Is that correct?

• 1535

**Mr. Palmer:** If you're still focusing on the write-offs last year, then I would be inclined to agree that the vast bulk of the loss figure would relate to loans to larger businesses.

**Mr. Nunziata:** I'm trying to understand to what extent those loan losses, those write-offs for large business, impact on the lending practices as far as small business is concerned. There's an impression out there, whether it's right or wrong, that small business people in this country are being made to pay for the mistakes of the bankers vis-à-vis their loans to bigger business.

Could you advise the committee of the largest loan that was written off by any of the chartered banks? Let's use last year.

**Mr. Palmer:** Mr. Nunziata, I would have to research that information. I would also have to examine our confidentiality guidelines to see whether that's information I'm free to table.

**Mr. Nunziata:** Without mentioning names, is it possible, Mr. Chairman—

**The Chairman:** I think it would be very interesting information to receive. Could you undertake to provide for us the information that Mr. Nunziata has requested?

**Mr. Palmer:** I will look into that, Mr. Chairman.

**The Chairman:** Okay. Then let me ask the question for him in another way. If there is no reason why you cannot provide the information, will you provide it?

**Mr. Palmer:** Yes.

**Mr. Nunziata:** Just so I'm clear, what information is being provided?

**The Chairman:** I thought you—

**Mr. Nunziata:** I simply asked for the largest, but it's important for the committee to understand what is being written off by the major chartered banks in this country. So rather than just the largest loan that has been written off, I shall request a

## [Traduction]

**M. Nunziata:** Pourrait-on établir des normes pour les prêts à la petite entreprise pour voir si de tels critères auraient un effet sur le facteur de risque. Est-ce que notre Comité n'aurait pas besoin de ces informations pour voir le montant que les banques radient pour la petite entreprise et combien pour la grande entreprise?

**M. Palmer:** Si l'on essayait de décider si un prêt consenti à une petite entreprise comporte plus de risques qu'un prêt à une grande entreprise, j'accepterais qu'il faut tenir compte du taux de perte pour répondre à la question. Cependant, il faudrait avoir des statistiques qui s'appliquent non seulement à l'année précédente, mais à une période de temps plus longue. Les pertes subies au cours des trois ou quatre dernières années sont grandement influencées par l'effondrement du secteur immobilier, qui représente un phénomène anormal du point de vue historique. Cela ne s'est pas produit depuis la grande crise économique des années trente.

**M. Nunziata:** C'est exact. Mais en général ce problème ne concerne pas la petite entreprise, n'est-ce pas?

**M. Palmer:** Si vous voulez parler du nombre de prêts qui ont été radiés l'an dernier, j'admets que l'essentiel des pertes était dû à des prêts aux grandes sociétés.

**M. Nunziata:** J'essaie de comprendre dans quelle mesure ces pertes sur prêts, ces sommes radiées au profit des grandes entreprises, ont une incidence sur les pratiques de prêts à la petite entreprise. Les gens ont l'impression, à tort ou à raison, que les PME du pays doivent payer les erreurs des banquiers qui subissent des pertes sur les prêts qu'ils consentent aux grandes sociétés.

Pourriez-vous indiquer au comité le montant du prêt le plus important qui a été radié par l'une des banques à charte? Prenons l'exemple de l'an dernier.

**M. Palmer:** Monsieur Nunziata, je n'ai pas ce renseignement sous la main. Je vais essayer de l'obtenir, mais il me faudra également examiner les lignes directrices sur la confidentialité des renseignements avant de vous le communiquer.

**M. Nunziata:** Sans citer de noms, est-il possible, monsieur le président...

**Le président:** Ce serait un renseignement très utile à obtenir. Pouvez-vous vous engager à nous fournir le renseignement que vous a demandé M. Nunziata?

**M. Palmer:** Je vérifierai, monsieur le président.

**Le président:** Très bien. Permettez-moi de formuler la question de façon différente. Si rien ne vous empêche de nous fournir ce renseignement, le ferez-vous?

**M. Palmer:** Oui.

**M. Nunziata:** Pour que tout soit bien clair, de quel renseignement parle-t-on?

**Le président:** Je pensais que vous...

**M. Nunziata:** J'ai simplement demandé le montant le plus important qui a été radié, mais il importe que le comité sache à combien se montent les prêts radiés par les grandes banques à charte du pays. Par conséquent, au lieu de demander

## [Text]

summary of the global figure, and then a breakdown of the numbers so we shall understand some of these large loans that are written off, and then what percentage can be attributed to loans under \$500,000 and loans under \$10 million.

**The Chairman:** Is that agreeable?

**Mr. Palmer:** It is agreeable. At this stage I don't know, with the connections we have—

**The Chairman:** I know you're new in the job. Presuming there's no fetter on your providing that information, we'd appreciate receiving it.

**Mr. Palmer:** Thank you. I'll do my best.

**Mr. Nunziata:** Could you, Mr. Palmer, define "risk" for me?

**Mr. Palmer:** In supervisory terms, we're really focusing on the danger of loss, the probability of loss, the chance that there will be a loss in undertaking a particular course of action.

**Mr. Nunziata:** If a loan is secured, there is no risk of loss. Is that correct?

**Mr. Palmer:** If a loan is mature... I don't know what you mean by that.

**Mr. Nunziata:** Secure. If you sign off your family home to secure a loan, would it be considered a non-risky loan?

**Mr. Palmer:** It would depend on the value of the security. If the loan was for \$100,000 and the current market value of the family home was \$50,000, then that wouldn't be fully secured. If, on the other hand, the market value of the family home was \$300,000, then it would be very secure.

**Mr. Nunziata:** As long as the security is there, there's no risk?

**Mr. Palmer:** As long as the value of the security is adequate and as long as the terms of the security, the legal document that creates the security, are adequate, the risk would be extremely low.

**Mr. Nunziata:** What are some other risk factors? For example, is gender a risk factor in your view?

**Mr. Palmer:** I have no experience to suggest that it would be. My wife would kill me if I said it was, anyway.

**Mr. Nunziata:** What are some of the other risk factors?

**Mr. Palmer:** There is market risk, the danger that the market for a particular asset that serves as security will change. There's foreign exchange risk, which impacts on the value of currencies and assets that are designated in particular currencies. There is political risk, which impacts on assets within particular jurisdictions. There is business risk, the risk that a business asset that serves as security for a loan might be impaired because the business fails.

## [Translation]

uniquement le montant du prêt le plus important qui a été radié, j'aimerais obtenir un sommaire du montant global, ainsi qu'une ventilation des chiffres, pour que nous nous fassions une idée assez exacte de la situation, sans oublier la répartition entre les prêts de moins de 500 000\$ et ceux de moins de 10 millions de dollars.

**Le président:** Êtes-vous d'accord?

**M. Palmer:** Oui. Je ne peux rien vous dire pour le moment, étant donné les rapports que nous avons...

**Le président:** Je sais que vous êtes en fonction depuis peu. À supposer que rien ne vous empêche de fournir ce renseignement, nous vous saurions gré de nous le communiquer.

**M. Palmer:** Merci. Je ferai mon possible.

**M. Nunziata:** Monsieur Palmer, pourriez-vous définir le terme «risque» pour ma gouverne?

**M. Palmer:** Vu sous l'angle de la surveillance, nous nous focalisons en réalité sur le risque de perte, la probabilité de perte, le risque que la prise de telle ou telle mesure entraîne une perte pour la banque.

**M. Nunziata:** Si un prêt est garanti, il n'y a pas de risque de perte, n'est-ce pas?

**M. Palmer:** Si un prêt vient à échéance... Je ne comprends pas ce que vous voulez dire.

**M. Nunziata:** Non, s'il est garanti. Si vous donnez votre résidence principale en garantie pour obtenir un prêt, peut-on dire que le prêt ne comporte aucun risque?

**M. Palmer:** Tout dépend de la valeur de la garantie. S'il s'agit d'un prêt de 100 000\$ et que la valeur marchande actuelle de la maison est de 50 000\$, le prêt n'est pas entièrement garanti. Si par ailleurs la valeur marchande de la maison est de 300 000\$, le prêt est plus que garanti.

**M. Nunziata:** À condition qu'il y ait une garantie, il n'y a pas de risque?

**M. Palmer:** Tant que la valeur du bien donné en garantie est suffisante et que les modalités de la garantie, le document juridique en vertu duquel elle est accordée, sont satisfaisantes, le risque est extrêmement faible.

**M. Nunziata:** Quels sont les autres facteurs de risque? Par exemple, le sexe de l'emprunteur en est-il un à votre avis?

**M. Palmer:** Rien ne me permet de l'affirmer, d'après ce que j'ai pu voir jusqu'ici. Ma femme me tuerait, de toute façon, si je disais le contraire.

**M. Nunziata:** Quels sont les autres facteurs de risque?

**M. Palmer:** Il y a le risque du marché, le danger que le marché d'un bien donné qui est donné en nantissement fluctue considérablement. Il y a le risque lié aux devises étrangères, qui influe sur la valeur des devises et des biens désignés dans certaines devises. Il y a le risque politique, qui influe sur les biens dans certaines juridictions. Il y a le risque d'ordre commercial, c'est-à-dire le risque qu'un bien d'entreprise donné en garantie pour obtenir un prêt ne vale plus grand-chose parce que l'entreprise fait faillite.

## [Texte]

**Mr. Nunziata:** I'm wondering, Mr. Palmer, to what extent banks use the risk excuse to deny capital or deny lending, when in fact I think you hit the nail on the head when you talked about the reasons why small businesses are not able to raise capital. Your second point was that it costs more, and your third point was that the banks are not able to charge the true cost of loans.

## [Traduction]

**M. Nunziata:** Je me demande, monsieur Palmer, dans quelle mesure la banque n'invoque pas l'excuse du risque pour refuser des capitaux ou des prêts aux PME, car en fait je pense que vous avez mis le doigt sur le problème en parlant des raisons pour lesquelles les petites entreprises ont du mal à obtenir un financement. Vous avez dit ensuite que cela coûte plus cher, et, troisièmement, que les banques ne font pas payer le coût réel des prêts.

• 1540

I am just trying to understand this whole concept. Risk, from your definition, is pretty subjective. Who are bankers? They are not business people per se in trying to assess a risk, but all too often I find they assess risk as something that's unsecured, that is part of the loan.

**Mr. Palmer:** I think you're expressing a kind of traditional view of where banks have been. We are finding that banks are becoming far more sophisticated in their risk analysis. We're encouraging them, Mr. Nunziata, to be more sophisticated: to take a look at empirical evidence, to take a look at the category of loan, to take a look at a loan in a particular industry, for example, and to look at their loans in that industry over the last ten years and see what the loss experience has been. Banks are working to become much more analytical and fact-based in analysing the risk profiles of the loans they make. Some quite impressive work is being done in this area. I would urge you to talk to some of the individual banks about what they're doing.

J'essaye tout simplement de comprendre toute cette question. D'après votre définition, le risque est une notion tout à fait subjective. Qui sont les banquiers? Ce ne sont pas des gens d'affaires en tant que tels qui essayent d'évaluer un risque, mais bien souvent, ils considèrent le risque comme une chose qui n'est pas garantie, qui fait partie du prêt.

**M. Palmer:** Vous exprimez là une opinion qui reflète le comportement des banques par le passé. Nous constatons que les banques ont beaucoup évolué en matière d'analyse des risques. Nous les incitons, monsieur Nunziata, à faire une analyse plus poussée: à examiner les preuves empiriques, à tenir compte de la catégorie de prêts, à examiner la situation des prêts dans un secteur d'activité donné, par exemple, et à examiner leur portefeuille de prêts dans ce secteur au cours des dix dernières années pour voir quel a été le taux des pertes. Les banques s'efforcent de faire des analyses de plus en plus poussées en se fondant sur les faits pour évaluer le profil des risques des prêts qu'elles consentent. Certains travaux très impressionnantes se déroulent dans ce domaine. Je vous demande instamment de parler aux responsables de certaines des grandes banques de leurs activités dans ce domaine.

**Mr. Nunziata:** Est-il possible aujourd'hui à une grande banque ou une grande institution financière de faire faillite, étant donné les mesures de contrôle que vous appliquez?

**M. Palmer:** Il arrive que des institutions financières fassent faillite. Depuis 1989, un certain nombre d'entre elles ont disparu du marché au Canada—plus qu'on ne pourrait le croire à la lecture des journaux. La réponse à votre question est donc oui.

J'ajoute que les grandes institutions financières, les plus connues au Canada, ne risquent pas aujourd'hui de faire faillite, loin de là.

**Mr. Nunziata:** S'agissant des institutions financières qui ont fait faillite, leur fiasco peut-il être attribué dans certains cas au portefeuille des prêts aux PME... à leurs pratiques en matière de prêts à la petite entreprise?

**M. Palmer:** Au cours des cinq dernières années, je dirais que c'est l'une des raisons les moins importantes des faillites. Les principales raisons sont la récession et l'effondrement du marché de l'immobilier commercial.

**Mr. Nunziata:** Une dernière question, monsieur Palmer. Si notre comité établissait des normes-repères pour obliger les banques à accroître leurs portefeuilles de prêts aux petites entreprises, cela vous poserait-il un problème en tant que surintendant?

**Mr. Nunziata:** Is it possible today for any major bank or any major financial institution to collapse, given the controls you exercise?

**Mr. Palmer:** We do see financial institutions collapsing. Since 1989 quite a number of financial institutions in Canada have gone out of business—more than you would recognize, I think, simply by reading the newspapers. So the answer to that is yes.

I would judge that the larger, better-known financial institutions in Canada are not at significant risk of collapse now, or anything like it.

**Mr. Nunziata:** For those institutions that have collapsed, can any of those collapses be attributed to the loan portfolio on small business...because of their lending practices with small business?

**Mr. Palmer:** I think that over the last five years, that would be one of the less important reasons. The major reasons are the recession and the collapse of commercial real estate.

**Mr. Nunziata:** One final question, Mr. Palmer: if this committee were to come up with some benchmarks to force banks to increase their lending to small business, would that be a concern as far as your role is concerned?

## [Text]

**Mr. Palmer:** It would. I have no objection from a prudential point of view or from a regulatory point of view to the idea of benchmarks as guideposts, but if those benchmarks become de facto quotas and those quotas induce banks to take inappropriate and riskier lending behaviour, then I would have some concerns.

**Mr. Schmidt (Okanagan Centre):** I have a series of questions that have to do with your stated purpose, which is to supervise financial institutions and make sure they continue to be solvent. What criteria do you use to evaluate if an institution is financially sound? What do you do?

**Mr. Palmer:** That's a good question. We look at an awful lot of things. We look at how well capitalized it is. Does it have capital that complies with BIS requirements? We look at the quality of its assets. Has it made good loans? Does it have a lot of bad loans?

To do that, we make a fairly detailed examination of the assets, using credit consultants for example. We look at their controls. We look at the controls on their behaviour and try to assess whether those controls are adequate or whether there are weaknesses in the controls such as we've been reading about in the case of Barings Bank. Those are some of the ways in which we look at the safety and soundness.

Another thing we look at is the trends, the profitability. If a bank's or a financial institution's profitability is declining, then we become more concerned about safety and soundness than if profitability is on an upward track.

**Mr. Schmidt:** When you look at the assets of a bank...we'll take that of financial institutions; there are other institutions, of course.

## [Translation]

**M. Palmer:** Oui. Je n'ai aucune objection, du point de vue de la prudence ou de la réglementation, à établir des normes qui servent de repère, mais si ces normes deviennent en fait des quotas et que ces quotas obligent les banques à adopter de mauvaises pratiques ou à prendre plus de risques en matière de prêts, j'aurais des raisons de m'inquiéter.

**M. Schmidt (Okanagan-Centre):** J'ai une série de questions qui portent sur le mandat officiel de votre organisme, à savoir surveiller les institutions financières et s'assurer qu'elles sont solvables. Quels critères appliquez-vous pour évaluer la solvabilité d'une institution financière? Comment procédez-vous?

**M. Palmer:** C'est une bonne question. Nous tenons compte d'une foule d'éléments. Nous voyons tout d'abord si elles disposent de capitaux permanents suffisants. A-t-elle des capitaux suffisants pour se conformer aux exigences de la BRI? Nous examinons la qualité de son actif. A-t-elle consenti de bons prêts? A-t-elle beaucoup de prêts irrécouvrables?

À cette fin, nous examinons son actif de façon assez détaillée, en faisant appel au besoin à des conseillers en crédit. Nous examinons son système de contrôle. Nous nous penchons sur les moyens de contrôle de son comportement en essayant d'évaluer s'ils sont satisfaisants ou s'ils comportent des lacunes, comme on a pu le constater dans le cas de la banque Barings. Voilà certaines mesures que nous prenons pour vérifier la viabilité et la solvabilité d'une institution financière.

Par ailleurs, nous tenons compte des tendances, de la rentabilité. Si la rentabilité d'une banque ou d'une institution financière diminue, nous nous préoccupons davantage de sa solvabilité que si elle manifeste des tendances à la hausse.

**M. Schmidt:** Lorsque vous examinez l'actif d'une banque... nous parlons des institutions financières; bien sûr, il en existe d'autres.

• 1545

**Mr. Palmer:** Yes.

**Mr. Schmidt:** One of the major assets a bank has are the loans it has outstanding. When you examine that portfolio, is there a mechanism to determine what constitutes...or do you have detailed knowledge of the portfolio of loans that a particular bank has?

**Mr. Palmer:** The short answer to that, Mr. Schmidt, is yes. We review the lists of loans the banks have in their internal records. We then tend to look at the larger credits. We try to sample all of the credits, but we focus on the larger credits, which will have more of an impact on the bank's capital if they are weak. In some cases we carry out a detailed examination of the loan files, again working with knowledgeable people who understand credit risk.

**Mr. Schmidt:** One of the criteria used by a number of investors is that a portfolio of assets—loans, in this case—must have the principle of prudence exercised.

**Mr. Palmer:** Yes.

**M. Palmer:** Oui.

**M. Schmidt:** L'un des principaux éléments d'actif d'une banque, c'est l'encours des prêts. Lorsque vous examinez ce portefeuille, avez-vous un moyen de déterminer ce qui représente...ou connaissez-vous en détail le portefeuille de prêts d'une banque donnée?

**M. Palmer:** En un mot, je répondrai que oui, monsieur Schmidt. Nous passons en revue la liste des prêts inscrits dans les dossiers internes de la banque. Nous nous concentrons sur les montants les plus importants. Nous essayons de faire un échantillonnage le plus vaste possible, mais nous nous concentrons sur les prêts en cours les plus importants, qui se répercuteront davantage sur le capital de la banque, s'ils sont en souffrance. Dans certains cas, nous procérons à un examen minutieux des dossiers de prêts, là encore en faisant appel à des personnes compétentes qui ont une parfaite connaissance du risque bancaire.

**M. Schmidt:** L'un des critères utilisés par certains investisseurs est lié au principe de prudence relativement à un portefeuille d'éléments d'actif—in l'occurrence des prêts.

**M. Palmer:** En effet.

## [Texte]

**Mr. Schmidt:** There has to be some evidence that in fact the assets were invested in a prudent fashion. One of the criteria or definitions of prudence is that it be a diversified portfolio, diversified in a variety of ways, one of which, as my colleague across the way has asked, is small versus large. The other one is sectoral exposure in a particular area.

My question to you is this: what criteria do you apply to determine prudence in the application of developing these investments?

**Mr. Palmer:** The first thing we look at are the guidelines that define the prudent portfolio within the organization.

**Mr. Schmidt:** Would you define prudence or do they?

**Mr. Palmer:** First of all, every financial institution should have financial portfolio guidelines approved by the directors—

**Mr. Schmidt:** But you're the superintendent. You're deciding whether it's an adequate institution.

**Mr. Palmer:** I agree. I haven't finished my answer.

**Mr. Schmidt:** I'm sorry.

**Mr. Palmer:** That's the first thing we look at. We will give them fairly wide discretion, but we will also look at the guidelines to see that they are reasonable. We will look at the controls. We will look at the procedures within the financial institution for ensuring those guidelines are adhered to. In challenging the guidelines themselves, we will look at the sort of things you talked about. We will look at diversification. We will look at loan limits. Are there maximum exposures that the directors have set for loans in particular industries, for loans in particular countries, for loans in particular categories? We look at a number of factors like these.

**Mr. Schmidt:** That's a good beginning, but I don't think that's anywhere near adequate. Is there a mechanism by which you determine the value of a particular portfolio, even though it had observed the guidelines at one particular time? Things do change over time. The question is how you determine the value of this.

Probably most of the recent collapses have resulted from a shift or a change not in the portfolio, but in the value of that portfolio, which at one point appeared to meet the rules of prudence but now no longer does. What mechanism allows you to determine the value of that portfolio?

**Mr. Palmer:** You make a very good point. It is a constantly moving issue. One thing we look at is the procedures the institution carries out to review the values at regular intervals. For major loans, for real estate loans, value should be reviewed even on an annual basis, and we look to see if that's done.

We look to see the sort of evidence that's in the loan file to support the valuation of the asset. Is it something that's been done by management? Is it well supported? Is it well argued? Have they gone to get an external appraisal? Obviously, where

## [Traduction]

**M. Schmidt:** Il faut qu'il y ait des preuves que les biens ont effectivement été investis avec prudence. L'un des critères utilisés, ou l'une des définitions de la prudence, c'est que le portefeuille doit être diversifié et ce, de diverses façons; notamment comme l'a dit mon collègue de l'autre côté de la table, il doit être réparti entre les prêts de faibles montants et les prêts importants. L'autre critère est le risque lié au secteur dans un domaine donné.

Voici ma question: quels critères appliquez-vous pour déterminer un niveau de prudence dans l'acquisition de ce portefeuille?

**M. Palmer:** Tout d'abord, nous examinons les lignes directrices qui définissent le portefeuille prudent dans l'institution en cause.

**M. Schmidt:** C'est votre bureau ou l'institution financière qui définit la prudence?

**M. Palmer:** Tout d'abord, toutes les institutions financières doivent faire approuver des lignes directrices concernant les portefeuilles par les administrateurs...

**M. Schmidt:** Mais c'est vous le surintendant. C'est vous qui décidez si l'institution est solvable.

**M. Palmer:** Oui, bien sûr, mais permettez-moi de terminer ma réponse.

**M. Schmidt:** Veuillez m'excuser.

**M. Palmer:** C'est la première chose que nous vérifions. Nous laissons aux responsables un assez vaste pouvoir discrétionnaire, mais nous examinons également les lignes directrices pour voir si elles sont pertinentes. Puis nous examinons le système de contrôle. Nous voyons quelle méthode l'institution financière met en oeuvre pour s'assurer que les lignes directrices sont respectées. Lors de l'examen des lignes directrices proprement dites, nous nous penchons sur les points que vous avez soulevés. Nous vérifions si le portefeuille est diversifié. Nous vérifions les plafonds de prêts. Les administrateurs de la banque ont-il fixé des risques maxima pour les prêts consentis dans certains secteurs d'activité, ou dans certains pays, ou encore dans certaines catégories? Nous tenons compte de tous ces facteurs.

**M. Schmidt:** C'est un bon début, mais cela ne suffit pas, à mon avis. Existe-t-il un mécanisme qui vous permette de déterminer la valeur d'un portefeuille donné, même si toutes les lignes directrices ont été observées à un moment donné? Les choses changent avec le temps. Il s'agit de savoir comment vous déterminez la valeur du portefeuille.

La plupart des fiascos récents d'institutions financières ont sans doute été dus à un changement non pas dans le portefeuille de prêts, mais plutôt dans la valeur de ce portefeuille; à un moment donné, il semble que l'institution ait respecté les règles de prudence fondamentales, mais que ce ne soit plus le cas. Grâce à quel mécanisme pouvez-vous établir la valeur de ce portefeuille?

**M. Palmer:** Votre remarque est tout à fait pertinente. La situation évolue continuellement. Nous examinons les procédures appliquées par l'institution en question pour revoir la valeur de son portefeuille à intervalles réguliers. Pour les prêts importants, pour les prêts hypothécaires, la valeur doit être examinée pratiquement tous les ans, et nous vérifions si l'institution le fait.

Nous essayons de trouver dans le dossier du prêt des éléments qui nous aident à évaluer l'actif. S'agit-il d'une initiative de la direction? Est-elle bien étayée? Est-elle bien expliquée? A-t-on fait procéder à une évaluation par des

## [Text]

they have external evidence and where the procedures call for them to get external evidence, you have more confidence in those procedures than where the information is internal. We look at a number of factors like these.

**Mr. Schmidt:** Suppose now—and we've had \$60 billion worth of collapses in the last while—these portfolios are no longer viable. They are no longer prudent. They no longer have the value that justifies the exposure that's there. You have the responsibility to make sure these institutions are indeed viable. What authority or power do you have to intervene when you can see danger ahead and collapse is imminent, to say, look, you people have to get your house in order? What do you do?

## [Translation]

conseillers de l'extérieur? De toute évidence, lorsque l'institution fait appel à des experts de l'extérieur et que ces procédures exigent ce genre de vérification, on a davantage confiance dans le système que si l'information est totalement interne. Nous tenons compte de tous ces facteurs.

**M. Schmidt:** Supposons maintenant—et il y a eu depuis peu des faillites représentant 60 milliards de dollars—ces portefeuilles ne soient plus viables car ils ne répondent plus au principe de gestion prudente. La valeur de ces portefeuilles ne justifie plus le risque pris par la banque. Il vous incombe de faire en sorte que ces institutions soient viables. Dans quelle mesure avez-vous le pouvoir d'intervenir lorsque vous constatez que l'effondrement du fonds de roulement de l'institution est imminent, pour demander aux responsables de mettre de l'ordre dans leurs affaires? Comment procédez-vous?

• 1550

**Mr. Palmer:** We do three or four things. The first thing we would do when encountering that kind of situation is insist that the financial institution revalue its portfolio and take the losses that are indicated by affixing proper values to the assets, as opposed to the values that might have been on the books.

If that leads to a deficiency, if it means the bank no longer meets its capital requirements, we have the power to issue a compliance order to require the financial institution to top up its capital, to bring its capital back up to the levels required by our guidelines.

If the institution fails to bring its capital up to required levels as a result of recognizing those losses, then you have a situation that may well result in a liquidation, in a failure of the institution. There we have the power to step in, as you've seen, and take control of the assets and the operations of the institution.

**Mr. Schmidt:** The thing is that the intervention has always been too late. It has always been after it's already imminent. No reverse is possible. Confederation Life is probably the most recent big example of this happening. You knew, or somebody knew, it was happening, but no action was taken in time for that institution to retain its viability. It is all well and good to say we have that authority, but unless that authority is exercised in time, you might as well not even have it.

**Mr. Palmer:** Mr. Schmidt, I should tell you I don't necessarily share your view about Confederation Life.

**M. Palmer:** Nous agissons sur trois ou quatre fronts. Tout d'abord, lorsque nous sommes confrontés à ce genre de situation, nous insistons pour que l'institution financière réévalue son portefeuille et tienne compte des pertes évidentes en attribuant la valeur qui convient à ces éléments d'actif, plutôt que les valeurs qui étaient indiquées dans ses registres.

Si cela révèle une insuffisance de solde, si cela signifie que la banque ne répond plus à ses besoins en capital, nous avons le pouvoir d'émettre une ordonnance de conformité pour obliger l'institution financière à augmenter son capital, pour le ramener au niveau requis en vertu de nos lignes directrices.

Si l'institution n'augmente pas suffisamment son capital pour tenir compte de ces pertes, il peut arriver que la liquidation, la faillite de l'institution soit inévitable. Nous avons alors le pouvoir d'intervenir, comme vous l'avez vu, et de prendre en charge l'actif et les opérations de l'institution.

**M. Schmidt:** Le problème, c'est que l'intervention est toujours survenue trop tard. On a toujours attendu que la faillite soit imminente. Il est impossible de revenir en arrière. La Confederation Life en est sans doute l'exemple le plus flagrant de l'histoire récente. Vous saviez, ou quelqu'un savait ce qui se passait, mais on n'est pas intervenu à temps pour éviter la faillite de cette institution. C'est bien beau de dire que vous avez ce pouvoir, mais si vous ne l'exercez pas à temps, il ne vous sert à rien.

**M. Palmer:** Monsieur Schmidt, je tiens à vous dire que je ne partage pas nécessairement votre opinion au sujet de la Confederation Life.

**M. Schmidt:** Voulez-vous dire que vous n'étiez pas au courant?

**M. Palmer:** Tout d'abord, je n'étais pas là à l'époque. Cependant...

**M. Schmidt:** D'accord, vous ne le saviez pas, mais votre prédécesseur... ou il n'a pas fait son travail ou alors, il était au courant.

**M. Palmer:** Le problème, c'est que lorsqu'il constate qu'une institution est en difficulté, le surintendant peut et doit prendre une série de mesures de plus en plus pressantes. On commence par la persuasion morale. Si quelque chose vous

**Mr. Schmidt:** You mean you didn't know?

**Mr. Palmer:** First of all, I wasn't there. But—

**Mr. Schmidt:** Okay, you didn't know, but the superintendent... either he wasn't doing his job or he must have known.

**Mr. Palmer:** The difficulty is that there is a kind of intensifying hierarchy of activities the superintendent can and should pursue when he sees an institution getting into trouble. You begin with moral suasion. You become concerned about

## [Texte]

something and you report your concerns to management: gee, we're a little worried about this—I'm speaking hypothetically now, not about any particular institution—you seem to have a pretty high concentration in real estate and we're worried about the real estate market; you should be reducing your concentration. You get back reassuring responses: yes, Mr. Superintendent, we're looking into that.

You come back a few months later and see no action has been taken, so you begin to talk a little more insistently about the need for action. Still the action doesn't happen. Again, I am speaking hypothetically. You then go to the directors and say, look, we're concerned; we have talked to management and things don't seem to be happening; we'd like you to take some action. The directors then instruct management that some action should be taken.

Things still don't happen. You press the directors harder and suggest that management should be changed. Management is changed. The process continues. In some cases this process has not resulted in a turnaround of the institution. Those situations, of course, hit the headlines, and you're well aware of them.

I can tell you from the work I've done familiarizing myself with the work of the office since I started six months ago, the process I've partially described has resulted in some very successful turnarounds in a number of cases you haven't heard about because our confidentiality requirements preclude us from doing this. I had dinner with a CEO of a mid-sized financial institution about three weeks ago. They were in serious trouble three years ago, but they're in pretty good shape now, and improving rapidly. He told me if it weren't for OSFI, his institution wouldn't be here. And he paid for dinner.

## [Traduction]

préoccupe, vous en faites part à la direction de l'institution, en disant au responsable—et j'émetts ici une hypothèse, car je ne veux parler d'aucune institution en particulier—que son portefeuille de prêts est trop concentré dans l'immobilier et que le marché de l'immobilier est assez instable en ce moment; il faudrait donc diversifier davantage le portefeuille. Vous obtenez des réponses rassurantes: oui, monsieur le surintendant, nous allons faire le nécessaire.

Puis vous revenez quelques mois plus tard et voyez que rien n'a été fait. Vous vous montrez alors un peu plus insistant en demandant au responsable de prendre les mesures qui s'imposent. La banque ne fait toujours rien. Là encore, il ne s'agit que d'une hypothèse. Vous vous adressez alors aux administrateurs en leur faisant part de votre inquiétude, en leur disant que vous avez parlé à la direction de la banque et qu'on n'a pas donné suite à vos recommandations et qu'il est donc souhaitable que le conseil d'administration intervienne. Ce dernier donne alors l'ordre au directeur de l'institution financière de prendre les mesures qui s'imposent.

Toujours rien ne se passe. Vous exercez des pressions un peu plus fortes auprès des administrateurs en recommandant de nommer un nouveau directeur. Ce qui est fait. Le processus se poursuit. Dans certains cas, cela n'a pas abouti au redressement de l'institution. Ce sont évidemment ces incidents qui font les manchettes et vous êtes parfaitement au courant.

Je peux vous dire, d'après tous les dossiers que j'ai étudiés pour me familiariser avec le travail du bureau depuis mon arrivée, il y a six mois, que le processus que je viens de décrire brièvement s'est soldé à l'occasion par un redressement spectaculaire de l'institution en cause, même si dans ce cas-là, vous n'en avez pas entendu parler car nous appliquons des règles sur la confidentialité qui nous empêchent de parler de ce genre d'affaires. Il y a environ trois semaines, j'ai déjeuné en compagnie du directeur général d'une institution financière de taille moyenne. L'institution était en difficultés sérieuses il y a trois ans, mais elle est depuis retombée sur ses pieds et les choses s'améliorent rapidement. Il m'a dit que, en l'absence du BSIF, son institution n'existerait plus. C'est lui qui a payé le repas.

• 1555

**The Chairman:** Thank you for that.

I remind members that we have a job to do here. I know, Mr. Mitchell, that you're going to go down a series of questions that will be very germane. I encourage members to stick to the job we have, which is to define the issue of benchmarks and to involve the superintendent while he's here and his office to deal with the issues.

**Mr. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** I intend to do just that.

Mr. Palmer, when Mr. Nunziata was asking you some questions, you indicated that the establishment of a benchmark would be viewed negatively in your mind if it resulted in a deterioration of lending practices or taking on lending practices that were more high-risk. I want to suggest to you a number of possible benchmarks, and I would like your opinion as to whether they necessitate or would lead to higher-risk lending.

**Le président:** Merci de cette explication.

Je rappelle aux députés que nous avons un mandat bien précis. Je sais, monsieur Mitchell, que vous allez poser une série de questions tout à fait en rapport avec notre discussion. J'invite les membres du Comité à s'en tenir à la question à l'étude, à savoir la définition des normes—repères, et à profiter de la présence du surintendant et de ses collaborateurs pour obtenir des réponses à leurs questions,

**M. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** C'est précisément ce que je compte faire.

Monsieur Palmer, en réponse aux questions de M. Nunziata, vous avez dit que vous verriez des objections à établir une norme—repère si cela aboutissait à la détérioration des pratiques de prêts ou à l'adoption de pratiques comptant plus de risques. Je tiens à vous proposer certaines normes possibles et j'aimerais savoir si, à votre avis, elles risquent d'avoir l'effet dont vous avez parlé.

## [Text]

The first one I would suggest as a benchmark is whether the banks' small business portfolios are expanding or contracting in relation to the performance of the economy. In your opinion, would that type of measurement tool lead to higher-risk lending?

**Mr. Palmer:** In and of itself, I don't think it would. It depends on what happens after they have tabled information that suggests that the small business lending perhaps is not expanding as rapidly as the expansion in the economy. What sorts of pressures are then brought to bear on them to catch up? Is there careful analysis of the reasons, or is there pressure, without that analysis, simply to get the numbers up to meet some arbitrary target? If the approach were thoughtful and analytical, then I don't think it would be particularly troublesome.

**Mr. Mitchell:** A second possibility is comparing increases in non-interest revenues that the financial institutions are charging to the consumer price index and seeing whether they're escalating to a greater extent or not. Would you view that as a benchmark that would result in higher risk?

**Mr. Palmer:** First, that's very interesting information, because we are seeing the non-interest revenue of banks growing more rapidly than other sources of revenue. That's really a reflection of the fundamental changes taking place in the financial sector. I would expect that to grow and wouldn't necessarily regard it as either a good or a bad thing. It is simply a reflection of what is happening in the financial markets.

Perhaps the answer in all of these is going to be that it's not so much the data; it's what use is made of the data after it has been provided. If it's used as a stick to beat the banks into some inappropriate behaviour, then I guess I would be concerned.

**Mr. Mitchell:** But you wouldn't have difficulty with us as a committee asking the banks to explain why their non-interest revenue is increasing faster than inflation or the consumer price index?

**Mr. Palmer:** I don't think there's anything particularly negative in asking the question, but in my view there's nothing inherently bad in non-interest revenue increasing more rapidly than interest revenue.

**Mr. Mitchell:** I suspect that some small business consumers might have a different view, but let's go on.

Would you consider monitoring the interest spread, the difference between prime and the rate being charged to small business borrowers, if we set some sort of benchmark where we would be questioning a widening of that spread?

**Mr. Palmer:** Again, that kind of data is interesting, but think about what you do with it. My belief—and you might not agree with me—is that if you increase the spreads on small business loans to cover the costs, then you'll get more credit flowing into the small business market. I've had some experience as a practitioner with financing small business in the United States, and I can tell you that credit for small business is often more expensive there, but I believe it's more readily

## [Translation]

La première norme que l'on pourrait établir consiste à vérifier si les portefeuilles de prêts à la petite entreprise des institutions financières augmentent ou diminuent par rapport au rendement de l'économie. À votre avis, ce genre de mesures aboutirait-il à des pratiques plus risquées en matière de prêts?

**M. Palmer:** En soi, non, je ne le pense pas. Tout dépend de ce qui se passe après la publication de données indiquant que le portefeuille de prêts à la petite entreprise n'augmente peut-être pas aussi rapidement que la croissance économique. Quelles pressions exercera-t-on auprès des institutions financières pour qu'elles rattrapent leur retard? Examinera-t-on attentivement les motifs, ou exercera-t-on des pressions sans procéder à la moindre analyse simplement pour obliger les banques à atteindre un objectif tout à fait arbitraire? Si l'approche suivie est réfléchie et fondée sur l'analyse, je ne pense pas que cela pose de problèmes particuliers.

**M. Mitchell:** La deuxième possibilité consisterait à comparer l'augmentation des revenus autres que d'intérêt que les institutions financières imputent à l'indice des prix à la consommation et de vérifier s'ils augmentent plus rapidement ou non. Est-ce à votre avis une norme-repère qui risquerait d'accroître le risque?

**M. Palmer:** Tout d'abord, il s'agit de renseignements très intéressants car nous constatons que les revenus autres que d'intérêt des banques augmentent plus rapidement que les autres sources de revenus. Cela témoigne en fait de l'évolution fondamentale qui se produit dans le secteur financier. Je m'attends à ce que ces revenus augmentent sans que ce soit nécessairement bon ou mauvais. C'est simplement la conséquence logique de ce qui se passe sur les marchés financiers.

Quelles que soient les normes-repères adoptées, l'important, ce n'est peut-être pas nécessairement les données proprement dites, mais plutôt l'utilisation que l'on en fait une fois qu'elles ont été fournies. Si ces renseignements servent de bâton pour obliger les banques à prendre des mesures inacceptables, j'aurais tout lieu de m'inquiéter.

**M. Mitchell:** Toutefois, vous ne voyez rien à redire à ce que notre Comité demande aux banques d'expliquer pourquoi leur revenu autre que d'intérêt augmente plus rapidement que l'inflation ou l'indice des prix à la consommation?

**M. Palmer:** Il n'y a rien de mal à poser cette question, mais à mon avis, il n'y a rien de mal non plus à ce que les recettes provenant de sources autres que les intérêts augmentent plus rapidement que les revenus d'intérêt.

**M. Mitchell:** Je suppose que certaines petites entreprises clientes ne seraient pas du même avis que vous, mais passons.

Seriez-vous prêts à surveiller la marge d'intérêt, soit la différence entre le taux préférentiel et celui qui s'applique aux prêts à la petite entreprise, si nous établissons une norme relative à l'élargissement indue de cette marge?

**M. Palmer:** Là encore, les données sont intéressantes, mais tout dépend de ce que l'on en fait. Je suis convaincu—and vous ne serez peut-être pas d'accord avec moi—that si l'on augmente la marge d'intérêt sur les prêts aux petites entreprises pour couvrir les frais, cela débloquera plus de crédits pour les PME. J'ai une expérience pratique du financement de la petite entreprise aux États-Unis et je peux vous dire que le crédit pour la PME y coûte souvent plus cher, mais il est aussi plus facile à

## [Texte]

accessible. The information is worth having, but be careful about what you do with it.

If you can allow me to be discursive, it's a bit like rent controls. Every study that has ever been done on rent controls says that they reduce the housing stock, and then governments have to enter the picture to create the housing stock to replace what the free market would have supplied had the price been able to rise. If you push the price of small business loans down, you may restrict the availability of credit. So information is useful; be careful what you do with it.

## [Traduction]

obtenir, à mon avis. Il est utile d'obtenir ce genre d'information, mais il faut prendre garde à l'utilisation que l'on en fait.

Si vous me permettez un aparté, c'est un peu comme les contrôles de loyer. Toutes les études réalisées sur le contrôle des loyers indiquent que ces mesures ont pour effet de réduire le nombre de logements disponibles et que les gouvernements doivent intervenir pour fournir les logements qui ne sont plus disponibles sur le marché libre, mais qui l'auraient été si on avait permis aux loyers d'augmenter. Si l'on provoque une diminution des taux d'intérêts sur les prêts à la petite entreprise, on risque de limiter le crédit disponible. Ce genre d'information est donc utile, mais il faut l'utiliser à bon escient.

• 1600

**Mr. Mitchell:** Are you suggesting that the availability of capital is directly related to the prices we allow the banks to charge?

**Mr. Palmer:** Absolutely.

**Mr. Mitchell:** Okay. Interesting—

**Mr. Palmer:** Adam Smith.

**Mr. Mitchell:** The fourth benchmark is the percentage of the banks' loan portfolios committed to small business lending as a total percentage of their overall lending. Would you see that as a potential problem if we were looking at it?

**Mr. Palmer:** Sorry, the percentage of the—

**Mr. Mitchell:** Looking at increasing the percentage that small business loans represent of the overall portfolio of the institution—would you see that as a potential risk?

**Mr. Palmer:** Again, there's nothing inherently wrong with the data, but again, what pressures are applied on the financial institution when it has produced? And is there a thoughtful analysis of the reasons why there might be a divergence?

**Mr. Mitchell:** So generally what you are saying to the committee is that there's nothing wrong with looking at all of these measurements, but you would disagree if the committee ever recommended or the government ever undertook actions that would mandate the bank to hit any of the targets or benchmarks we would be looking at.

**Mr. Palmer:** If you do that, I think you're moving into a quota system, and I have some nervousness about the impact of a quota system on the safety and soundness of the financial institutions.

**Mr. Mitchell:** How would you suggest we handle this, then?

Let's take an example. We look at the benchmark that the small business portfolio in a particular institution is contracting while the economy is expanding. We get an explanation for it, and we consider the explanation to be unreasonable. They have decided arbitrarily that they're getting out of this field and into a different field, maybe foreign lending, as an example. They don't want to commit as much to the Canadian small business market. Would your recommendation to us be that we should not act if we determine something like that?

**Mr. Mitchell:** Voulez-vous dire que les capitaux disponibles sont directement en rapport avec les taux que nous permettons aux banques de prélever?

**Mr. Palmer:** Sans aucun doute.

**Mr. Mitchell:** Très bien. C'est intéressant...

**Mr. Palmer:** Adam Smith.

**Mr. Mitchell:** Le quatrième critère est la proportion du portefeuille de prêts des banques réservés aux PME par rapport à l'ensemble des prêts. Cela risquerait-il de poser un problème si nous envisagions l'établissement de cette norme, selon vous?

**Mr. Palmer:** Désolé. Vous parlez de la proportion de...

**Mr. Mitchell:** Si l'on envisage d'accroître la proportion des prêts aux PME par rapport au portefeuille global de prêts de l'institution financière. Cela comporterait-il des risques à votre avis?

**Mr. Palmer:** Là encore, il n'y a rien de mal à recueillir ce genre de données, mais est-ce dans le but d'exercer ensuite des pressions auprès de l'institution financière? A-t-on fait une analyse approfondie des causes de cet écart?

**Mr. Mitchell:** Ce que vous essayez de dire au Comité, c'est qu'il n'y a rien de mal à examiner toutes ces mesures, mais que vous ne seriez pas d'accord pour que le Comité recommande ou que le gouvernement prenne des mesures en vue d'obliger la banque à atteindre l'un des objectifs ou à respecter l'une des normes-repères que nous adopterions.

**Mr. Palmer:** En agissant ainsi, vous adoptez un système de quotas. Il y a lieu de s'inquiéter de l'incidence qu'un tel système aura sur la viabilité et la solvabilité des institutions financières.

**Mr. Mitchell:** Comment nous proposez-vous de procéder, alors?

Prenons un exemple. Nous examinons la norme-repère et constatons que le portefeuille de prêts à la petite entreprise d'une institution donnée diminue alors que l'économie est en expansion. Nous demandons des explications et celles-ci nous paraissent inacceptables. Les responsables de l'institution ont décidé de façon arbitraire de ne plus prêter aux PME, mais de se lancer dans un autre domaine, par exemple les prêts à l'étranger. L'institution ne veut pas libérer autant de capitaux pour le marché des PME au Canada. Nous recommandez-vous de ne rien faire si nous constatons ce genre de choses?

## [Text]

**Mr. Palmer:** I can't suggest what you ought to be doing from a policy point of view. That's really beyond my purview. All I can really do is express concern if the action you take would cause the institution to make inappropriate credit decisions, make riskier loans than appropriate, in order to meet an arbitrary target. That would be my nervousness.

**Mr. Mitchell:** Okay. Thank you very much.

**Mr. Murray (Lanark—Carleton):** Mr. Palmer, essentially what we're trying to do is increase the amount of capital available to small business. That may or may not involve banks assuming more risk.

We had a good discussion earlier on risk. Listening to your opening comments, it struck me that no matter how much cheerleading the banks may want to do for increasing their lending to small business, OSFI will be there as a backstop saying, not so fast, not so far. I'm wondering if the government has a role to play here in terms of trying to loosen things up.

This is not a leading question at all; I'm just trying to understand whether the legislation is out of date. You operate under certain legislation that demands you do certain things. I wouldn't mind at all if you had some personal comments as well that you wanted to throw in here. Do you feel the legislation governing OSFI is still appropriate, or do you feel perhaps there's a possible margin of error in lending by the larger banks, and that they could accommodate riskier lending to small businesses? Is the government part of the problem rather than part of the solution?

**Mr. Palmer:** You're getting into a policy question, which is a little bit beyond my scope.

**Mr. Murray:** I know. Perhaps it was unfair to ask you that.

**Mr. Palmer:** I would observe that there's a sort of inherent conflict in my answering the question. Am I in favour of anything that would increase the risk to financial institutions? To answer yes to any question along those lines really is in conflict with my fundamental mandate, which is to protect the savings of depositors and policyholders and the moneys of creditors by ensuring that financial institutions are sound, are conservatively managed, and are very careful about the risks they take.

**Mr. Murray:** I am not suggesting you do something beyond your mandate. I was really questioning whether there's more flexibility there within the banks themselves. Should the government be making it a little easier for them to lend money to small businesses if that—

I keep coming back to this problem of risk. I am not sure how we address that. Are the rules so tight because of the way the government has set them, or has an equilibrium been found whereby the banks lend with an acceptable level of risk?

## [Translation]

**M. Palmer:** Je ne peux pas vous dire ce que vous devriez faire du point de vue politique. Cela n'est pas de mon ressort. Tout ce que je peux faire, c'est d'exprimer mon inquiétude si les mesures que vous prenez incitent l'institution à prendre de mauvaises décisions en matière de crédit, à consentir des prêts plus risqués que la normale, uniquement pour atteindre un objectif tout à fait arbitraire. C'est ce qui m'inquiéterait.

**M. Mitchell:** Très bien. Merci beaucoup.

**M. Murray (Lanark—Carleton):** Monsieur Palmer, nous essayons en fait d'accroître le montant de capitaux à la disposition des PME. Il est possible que cela oblige les banques à prendre plus de risque.

Nous avons tenu plus tôt une bonne discussion sur le risque. À entendre vos remarques liminaires, je suis surpris de voir que quelles que soient les initiatives que prennent les banques pour accroître leur portefeuille de prêts aux petites entreprises, votre bureau sera toujours là pour servir de butoir et les empêcher d'aller trop loin. Je me demande si le gouvernement a un rôle à jouer pour essayer d'assouplir un peu la réglementation.

Ce n'est pas du tout une question insidieuse, j'essaie simplement de comprendre si la législation en vigueur est dépassée ou non. Vos activités sont régies par certaines lois qui vous obligent à faire certaines choses. J'aimerais beaucoup savoir ce que vous en pensez personnellement. À votre avis, la loi qui régit les activités du Bureau du surintendant des institutions financières est-elle toujours pertinente, ou existe-t-il une marge d'erreur possible dans les pratiques de prêts des grandes banques, et celles-ci pourraient-elles prendre un peu plus de risque en augmentant leurs prêts aux PME? Le gouvernement est-il en partie la cause du problème au lieu de contribuer à sa solution?

**M. Palmer:** Vous abordez là une question de politique qui n'est pas de mon ressort.

**M. Murray:** Je sais. C'était peut-être injuste de vous poser cette question.

**M. Palmer:** Je signale que je suis confronté à un dilemme pour répondre à cette question. Vous me demandez si je suis pour une mesure susceptible d'accroître le risque pour les institutions financières? Si je réponds oui à ce genre de question, cela va à l'encontre de mon mandat fondamental qui consiste à protéger l'épargne des déposants et des souscripteurs ainsi que l'argent des créanciers, en veillant que les institutions financières sont solvables, bien gérées et prudentes quant aux risques qu'elles prennent.

• 1605

**M. Murray:** Je ne vous demande pas d'outrepasser votre mandat. Je me demande simplement si les banques ne pourraient pas jouir d'une plus grande marge de manœuvre. Le gouvernement devrait-il faciliter les prêts aux petites entreprises si . . .

J'en reviens encore à la question du risque. Je ne sais trop comment régler ce problème. Les règles sont-elles trop strictes parce que c'est ainsi que le gouvernement les a fixées, ou est-ce qu'on a atteint un certain équilibre selon lequel les banques consentent des prêts à un niveau de risque acceptable?

## [Texte]

**Mr. Palmer:** I understand the question, and I really do see what you're trying to get at, but I don't think the problems are rules. They're really problems of economics. I saw some data—fairly old, pre-recession data—that indicated that during the pre-recession period the average new business in Canada had about a 43% chance of surviving ten years. Stratified by industry, the numbers change quite radically. In some industries the success rate was quite high. In some it was quite low.

When you are a financial institution making loans, you look at that sort of thing. When you are making a loan, you sure as heck want to make it to the 57% that's going to succeed, not to the 43% that will fail. So you're looking at issues such as administration costs, how much time it will take to monitor this loan effectively, to ensure it doesn't get into trouble—or you can act before it gets into trouble—how much time it will take to monitor your security. You are also looking at quality of management, quality of the reports you get. You're looking at all these things when making a lending decision.

So it's pure economics. The fact of the matter is that for small businesses, the economic odds are a little stacked against them—not all of them, because there are some wonderful success stories, but as a general rule. If you want to increase the flow of credit to small businesses, you have to deal with the laws of economics, and I think pricing has something to do with that.

**Mr. Murray:** So you would perhaps recommend that a new instrument be set up whereby banks might have funds where people can invest their money and get a higher rate of return, and that money would be aimed at small business financing.

This question of benchmarks often leads to discussion of quotas, and you've already told us that quotas concern you because they discourage soundness and safety in institutions. Is it possible for you to take your superintendent's hat off for a moment and suggest, because you have ample experience on the small business side, some non-risky types of benchmarks we might look at, or any other solutions? I shouldn't stick to benchmarks.

**Mr. Palmer:** It's hard for me to take off my superintendent's hat in a public forum, Mr. Murray.

**Mr. Murray:** If you're not comfortable, that's fine. It's understandable.

**The Chairman:** I hear where Mr. Murray is going with this, and I think it's valuable. Let me try to rephrase and build on what he said.

We're just MPs. You are the Superintendent of Financial Institutions. Your office has been involved in what our work has been about. We're looking for ways to address access to capital as an issue. We have code of conduct as an issue, and I'll come back to that if no one follows it up.

I think what Mr. Murray is saying is that you're looking at all the numbers. Mr. Nunziata has asked you for those numbers. Are there some structural things that could be changed positively? In other words, you are the superintendent—are

## [Traduction]

**M. Palmer:** Je comprends votre question, je vois où vous voulez en venir, mais je ne crois pas que le problème est celui des règles. En fait, il s'agit d'un problème économique. J'ai vu des données—des données assez vieilles datant d'avant la récession—indiquant que, avant la récession, des nouvelles entreprises canadiennes avaient en moyenne 43 p. 100 de chances de survivre au moins 10 ans. Ce taux changeait toutefois radicalement selon le secteur. Dans certains secteurs, le taux de succès était très élevé, alors qu'il était très bas ailleurs.

Si vous dirigez une institution financière qui consent des prêts, vous devez examiner ce genre de choses. Lorsque vous prêtez de l'argent, vous vous assurez de le prêter aux entreprises faisant partie des 57 p. 100 qui réussiront, et non pas des 43 p. 100 qui feront faillite. Vous examinez donc les coûts administratifs et le temps qu'il faudra pour surveiller ce prêt efficacement, pour vous assurer qu'il n'y ait pas de difficulté—ou pour pouvoir intervenir avant qu'il n'y ait des difficultés—le temps qu'il faudra pour surveiller votre garantie. Vous vous assurez aussi que l'entreprise est bien gérée, que ses rapports sont de qualité. Vous tenez compte de tous ces facteurs avant d'accorder un prêt.

C'est donc une question purement économique. En fait, les probabilités économiques ne favorisent pas les petites entreprises—même s'il y a des exceptions, même si certaines petites entreprises sont des réussites. Si vous voulez augmenter le financement des petites entreprises, vous devez vous pencher sur les lois économiques, y compris, à mon avis, les prix.

**M. Murray:** Vous recommanderiez donc peut-être la création, par les banques, d'un fonds d'investissement à rendement élevé qui servirait à financer les petites entreprises.

La question des normes—repères nous amène à parler de quotas; vous nous avez déjà dit que l'idée d'imposer des quotas vous inquiète parce qu'ils pourraient nuire à la sûreté et à la solidité des institutions financières. Vous serait-il possible d'enlever votre chapeau de surintendant pour un moment et de nous suggérer, puisque vous avez longtemps fait affaire avec les petites entreprises, des normes—repères ne présentant pas de risques ou tout autre solution? Je ne devrais peut-être pas me limiter aux normes—repères.

**M. Palmer:** Il est difficile pour moi d'enlever mon chapeau de surintendant sur une tribune publique, monsieur Murray.

**M. Murray:** Je comprends que cela vous mette mal à l'aise. Ça va.

**Le président:** Je vois où M. Murray veut en venir; sa question me semble valable. Je vais tenter de la reformuler et d'y donner suite.

Nous ne sommes que des députés. Vous, vous êtes le surintendant des institutions financières. Votre bureau s'occupe de la question dont nous sommes saisis. Nous tentons de cerner la question de l'accès au capital. Nous nous penchons aussi sur le code de conduite, et j'y reviendrai plus tard si personne d'autre ne le fait.

Je crois que ce que dit M. Murray, c'est que vous avez des données. Monsieur Nunziata vous a demandé ces chiffres. Pourrions-nous apporter des changements structurels positifs? Autrement dit, à titre de surintendant, pourriez-vous formuler

## [Text]

there some things you could be recommending to your bosses, who happen to be us for now, without violating the soundness principles? Are there some things that might free up some capital, some changes that could be proactive—instead of as a post office for complaints?

There's a whole series of things in which your office plays a very important role. I think in many ways, members of Parliament find your office shrouded in mystery. We don't really know what you do, because you don't tell us a lot. You give us this report and say you want to make sure everything is sound; well, so do we. There's a gap here. Canadians are feeling the gap and our constituents are feeling the gap. I think the members of Parliament are asking how you can help us fix the problem and whether you have a role.

• 1610

How's that, Ian?

**Mr. Murray:** I think you said that very well, Mr. Chairman.

**Mr. Palmer:** These are all good questions, Mr. Chairman and Mr. Murray. It's difficult for me to depart from my role, because you're asking a guy who's been given the task of protecting savings and policies and ensuring safety and soundness to do that. I can't be very enthusiastic about anything that would undermine that. Obviously, creating more credit availability for small businesses is a worthwhile policy objective, but it's not my objective. I really have to focus on my own mandate.

The only thing I can offer you, coming as close to taking off my superintendent's hat as I can, is to ask you to think about the laws of economics, and what normally has to be done in a free market situation to free up credit. Credit goes where there are more profitable opportunities, so if we want to significantly increase the flow of credit to a particular class of borrower, we have to find out what has to be done to make that more profitable to the lender. Then you will find the lender to be a much more willing contributor to that than if he is dragged kicking and screaming into a new system or something.

**Mr. Ianno (Trinity—Spadina):** Thank you, Mr. Palmer.

When the banks were here, we asked them about the loan-loss ratio. We found there was no real difference in the loan-loss ratio for small businesses versus large businesses. Have you found that since you've been in your new job? If not, we will give you the information the banks gave us on their specific numbers and you will find that is the case.

**Mr. Palmer:** It's not a number I've asked for. It's not a number we would likely have in a global sense in our files.

**Mr. Ianno:** So when you're talking pure economics, you're going on your gut instinct without having the facts.

**Mr. Palmer:** What you're saying does not surprise me, because financial institutions, particularly recently, have been very careful about the loans they've made in every category, even commercial real estate loans.

## [Translation]

des recommandations à votre patron, c'est-à-dire nous, pour l'instant, sans violer les principes de la solvabilité? Comment pourrions-nous libérer du capital? Pourrions-nous prendre les mesures proactives plutôt que nous contenter de recevoir les plaintes?

Votre bureau joue un rôle très important à bien des égards. Votre bureau nous semble bien mystérieux à nous, les députés. Nous ne savons pas trop ce que vous faites, car vous nous en dites très peu. Vous nous présentez un rapport et dites que vous voulez que tout aille bien; nous aussi. Toutefois, il y a cette lacune. Les Canadiens, nos commettants l'ont constaté. Les députés vous demandent si vous pouvez nous aider à combler cette lacune, si vous n'avez pas un rôle à jouer.

Vous ai-je bien interprété, Ian?

**M. Murray:** Tout à fait, monsieur le président.

**M. Palmer:** Monsieur le président, monsieur Murray, vos questions sont très pertinentes. Il est difficile pour moi d'oublier mon rôle de surintendant; vous posez vos questions à celui dont la tâche est de protéger les épargnes et les polices et de s'assurer de la sûreté de la solvabilité des institutions financières. Je ne peux approuver quoi que ce soit qui minerait cette solvabilité. Il est évident qu'accroître le financement des petites entreprises est un objectif politique louable, mais ce n'est pas le mien. Moi, je dois me concentrer sur mon mandat.

Tout ce que je peux me permettre de vous dire sans enlever mon chapeau de surintendant, c'est que vous devez vous pencher sur les lois économiques, sur ce qu'on fait normalement dans une économie de marché pour libérer du crédit. Le crédit est accordé aux entreprises les plus rentables; si nous voulons accroître un crédit auquel a accès une catégorie particulière d'emprunteurs, nous devons nous demander ce qui doit être fait pour rendre ce secteur plus attrayant pour le prêteur. Le prêteur sera alors beaucoup plus disposé à apporter sa contribution que si on le force à le faire contre son gré.

**M. Ianno (Trinity—Spadina):** Merci, monsieur Palmer.

Lorsque les représentants des banques ont témoigné devant notre Comité, nous leur avons posé des questions sur le coefficient des pertes sur prêts. Nous avons constaté qu'il n'y a pas vraiment de différence entre le coefficient des pertes sur prêts aux petites entreprises et le coefficient des pertes sur prêts aux grandes entreprises. Qu'avez-vous constaté à ce sujet depuis que vous occupez votre nouveau poste? Si vous ne me croyez pas, nous vous fournirons les informations que les banques nous ont données et vous constaterez que tel est bien le cas.

**M. Palmer:** Je ne demande pas ce genre d'informations. Ce n'est pas là le genre de données que nous avons généralement dans nos dossiers.

**M. Ianno:** Alors, lorsque vous parlez de question purement économique, vous vous fiez à votre instinct et non à des faits.

**M. Palmer:** Ce que vous me dites ne m'étonne pas, parce que les institutions financières, surtout récemment, ont été très prudentes dans l'octroi de prêts à toutes les catégories d'entreprises, même dans l'immobilier commercial.

### [Texte]

**Mr. Ianno:** You talk about benchmarks and quotas making you nervous. When we talk about benchmarks—at least, several of the other members and I who may consider it—and look at the Bank of Montreal, its ratio is 33% to small business and the rest to large business, so it's on a 1:3 overall. Do you see the Bank of Montreal in a riskier situation than the other banks because it is working with that ratio?

**Mr. Palmer:** I'm not in a position to talk about specific financial institutions. I'm sorry, but we have a real confidential—

**Mr. Ianno:** We haven't read about the Bank of Montreal being in trouble. Its representatives were here this morning, and they are going to lend even more aggressively to small business. I would assume your office has not told them to stop.

**Mr. Palmer:** As I say, I can't comment.

**Mr. Ianno:** If we set the benchmark in asking the banks to lend one-third of their corporate loans to small business and the other two-thirds to large business, and we do not tell them who to lend to in that segment but encourage them to achieve that goal—which some of them are far behind on—that will increase loans to small business from \$33 billion currently to \$49 billion. That is a 50% increase, and will give many entrepreneurs and small business people the opportunity to actually hire people, expand their businesses, and do more exporting, etc. That will get this country back to work.

It concerns me when you consider small business as being more risky, which is not what we got in the eight months of our discussions with the banks, and taking into account your discussion regarding your moral suasion. You were alluding to Confederation Life and others similar to that. We are talking about moral suasion also. We're not necessarily talking about dictating.

Of course, if moral suasion doesn't work, you talked about talking insistently to the managers of the banks. If there's still no action, then you speak to the directors. If there's still no action changing the management, then you go and press harder. If there's still no turnaround at that point, then you even consider a take-over.

We're probably at the beginning stages. We're saying in a very gentle manner that we want to encourage the banks to achieve more capital for small business. We're not telling them whom to lend to, in terms of the net sector, but please define it as "small business", find out who is worthy, and encourage your account managers to lend to small business so that we can, from a Canadian perspective, accomplish our goals.

Taking that into account, as long as we're not dictating to them whom they should lend to—company A versus company C—but we're saying, that's the small business market, so please increase your numbers, do you see a problem with that? Will it make you nervous if we're telling them to determine how they determine whom to lend to?

### [Traduction]

**M. Ianno:** Vous dites que les normes-repères et les quotas vous inquiètent. Lorsque nous parlons de normes-repères—du moins, moi et quelques autres membres du Comité—et que nous examinons le rendement de la Banque de Montréal, nous constatons que cette banque accorde 33 p. 100 de ses prêts aux petites entreprises et le reste aux grandes entreprises; c'est donc un rapport d'un pour trois. La Banque de Montréal vous semble-t-elle se trouver dans une situation plus risquée que les autres banques en raison de ce rapport?

**M. Palmer:** Je ne suis pas en mesure de me prononcer sur une institution financière particulière. Je suis désolé, mais il y a des renseignements confidentiels...

**M. Ianno:** Nous n'avons rien lu qui nous indique que la Banque de Montréal soit en difficulté. Ses représentants ont témoigné devant notre Comité ce matin et ils nous ont dit que la banque avait l'intention d'accroître encore son portefeuille de prêts aux petites entreprises. Je présume que votre bureau ne lui a pas dit de n'en faire.

**M. Palmer:** Je le répète, je ne peux me prononcer à ce sujet.

**M. Ianno:** Si nous demandons aux banques de consentir un tiers de leurs prêts aux sociétés aux petites entreprises et le reste aux grandes entreprises, mais si nous ne leur disons pas à qui prêter au sein de cette catégorie, si nous les encourageons à atteindre cet objectif—certaines banques auraient beaucoup de retard à rattraper—le total des prêts accordés aux petites entreprises passerait de 33 milliards de dollars, le total actuel, à 49 milliards de dollars. Ce serait une augmentation de 50 p. 100 qui permettrait à bien des petits entrepreneurs de recruter du personnel, d'accroître leur production et leurs exportations, etc. Le pays pourrait ainsi se remettre à travailler.

• 1615

Je suis inquiet de constater que les petites entreprises vous semblent plus risquées. Nous en avons discuté avec les banques pendant huit mois, et ce n'est pas ce qu'elles nous on dit. Vous devez aussi parler de pression morale. Vous avez fait allusion à la Confédération Vie et d'autres cas semblables. Nous parlons aussi de pression morale. Nous ne voulons pas nécessairement imposer notre volonté.

Bien sûr, lorsque la pression morale est inefficace, vous dites que vous insistez auprès des directeurs des banques. S'ils ne prennent pas de correctifs, vous vous adressez au conseil d'administration. Si cela ne donne toujours rien, vous exercez des pressions accrues. S'il n'y a toujours pas de changement, vous envisagez une prise de contrôle.

Nous sommes probablement à la première étape. Nous disons gentiment aux banques que nous voulons les encourager à prêter davantage aux petites entreprises. Nous ne leur disons pas à qui elles doivent prêter; nous leur demandons simplement de définir la catégorie des petites entreprises, de déterminer quelles entreprises de cette catégorie méritent un prêt et d'encourager les directeurs de comptes à leur consentir des prêts, de sorte que nous puissions réaliser notre objectif pour le bien du pays.

Compte tenu de tout cela, tant que nous ne forçons pas les banques à prêter à la société A plutôt qu'à la société C—voyez-vous des objections à ce que nous demandions aux banques d'accroître leur portefeuille de prêts aux petites entreprises? Seriez-vous inquiet à l'idée que nous disions aux banques de déterminer comment elles fixeront les critères d'octroi de prêts?

## [Text]

**Mr. Palmer:** Yes. I guess the problem is this: you're talking about a massive shift in lending. You talked about \$33 billion moving to \$49 billion, so you're talking about a shift of \$16 billion in lending. That money is going to come from one of two places. It's going to come from rapid expansion on the part of the financial institutions, which means they have to raise more capital to support it—

**Mr. Ianno:** We'll give them timeframes. We're not talking about tomorrow.

**Mr. Palmer:** I understand. Or it means that if they maintain their overall size, they have to take it away from classes of customers who currently—

## [Translation]

**M. Palmer:** Oui. Voici le problème: vous parlez d'un changement important des pratiques de prêts. Vous parlez de faire passer les prêts aux petites entreprises de 33 milliards de dollars à 49 milliards de dollars; vous parlez donc de déplacer 16 milliards de dollars. Les banques n'auront plus qu'une alternative: elles devront connaître une expansion rapide, c'est-à-dire trouver des capitaux supplémentaires pour soutenir cette expansion...

**M. Ianno:** Nous leur donnerons le temps qu'il faut. Nous n'imposerons pas ces changements du jour au lendemain.

**M. Palmer:** Je comprends cela. Ou alors, si les institutions financières peuvent maintenir leur taille dans l'ensemble, elles devront réduire les capitaux qu'elles consentent à l'heure actuelle à d'autres catégories de clients...

**M. Ianno:** Tel que Bramalea.

**M. Palmer:** Ce pourrait aussi être...

**M. Ianno:** GM.

**M. Palmer:** ...de grandes sociétés de haute technologie, des sociétés dont l'économie aurait pu beaucoup profiter.

**Mr. Ianno:** Like Bramalea.

**Mr. Palmer:** It might also be—

**Mr. Ianno:** GM.

**Mr. Palmer:** —large high-tech companies, companies that we might all agree are doing some good things for the economy.

So you're bordering on interfering with the free market system. There is danger whenever you decide to intervene and attempt to redirect the flows that the free market system would normally create. I would be concerned that, in order to expand significantly the lending to classes of business, in essence they are likely to be making loans to people they would otherwise be turning down for reasons of concern about credit risk. If that were the case, I'd again be concerned about the safety—

**Mr. Ianno:** So you think they're not lending to the small business sector because it's riskier, as compared to its being easier to lend to a large Rogers, who might not have made money but it's easier to do it with a \$50 million commission. So in effect it's not the riskiness as much as it is the ease of doing the loan. Is that what we're discussing here?

**Mr. Palmer:** It's the risk-reward ratio. Banks take a risk; banks incur costs. Like any other organization in business, they expect to get paid for it, so they look at the equation before they make the loan. When anybody gets turned down for a loan, whether it's a big business or a small one, they're turned down because the financial institution doesn't think the risk-reward ratio is appropriate. By shifting the flow, you'd be asking them to move to situations where there's a lower risk-reward ratio than could be obtained somewhere else.

**Mr. Ianno:** So as policy makers, in effect what we should do is let the market determine itself. If they make much more profit but are not satisfying... Even though the Bank Act and the charter are a privilege that Canadians bestow on banks, we should just continue to let them ignore certain segments.

Vous envisagez donc de vous ingérer dans l'économie de marché. Il est toujours dangereux d'intervenir et de tenter de modifier les orientations normales de l'économie de marché. Je crains que, pour alimenter de façon significative leur portefeuille de prêts à certaines catégories d'entreprises, les institutions financières ne se mettent à consentir des prêts à des gens à qui il les auraient refusés dans d'autres circonstances parce qu'ils constituaient un risque trop élevé. Si tel était le cas, je craindrais pour la sûreté...

**M. Ianno:** Vous estimez donc que les institutions financières ne prêtent plus aux petites entreprises parce que c'est plus risqué que de prêter à une entreprise comme Rogers, qui n'a peut-être pas été rentable, mais à laquelle il est plus facile de prêter puisqu'on obtient alors une commission de 50 millions de dollars. En fait, ce n'est pas que ce soit moins risqué, mais plutôt que c'est plus facile de consentir des prêts aux grandes entreprises. N'est-ce pas de cela qu'il s'agit?

**M. Palmer:** Ce dont on parle, c'est du gain par rapport au risque. Les banques prennent un risque et doivent engager des frais. Comme toutes autres entreprises, elles exigent quelque chose en retour et tiennent compte de tous les facteurs avant de consentir un prêt. Lorsqu'une entreprise se voit refuser un prêt, qu'elle soit grande ou petite, c'est parce que l'institution financière estime que le gain est insuffisant par rapport au risque. En changeant les règles du jeu, vous leur demanderez de consentir des prêts à des entreprises qui présentent un risque indu par rapport au gain qu'obtiendra la banque.

**M. Ianno:** Par conséquent, nous les décideurs, devrions laisser les forces du marché s'exercer. Si les institutions financières font de gros profits, mais ne satisfont pas... Même si les dispositions de la Loi sur les banques et la charte constituent un privilège que les Canadiens accordent aux banques, nous devrions leur permettre de négliger certains segments du marché.

[Texte]

[Traduction]

• 1620

**Mr. Palmer:** No, I'm not saying that. I don't have the responsibility to say that. As policy makers, you can do whatever you want. What I'm saying as a financial person is that whenever you interfere with the free market, there is an adverse consequence. Invariably government then has to take a further step to deal with the adverse consequence that arises because of the interference with the free market.

I used the rent control analogy and indicated that governments have had to build public housing to deal with the shortage of supply the rent controls have created. Similarly, if the government stepped in and mandated some dramatic changes in lending behaviour such that the banks were making lower quality loans than they would otherwise, I think there would be a consequence in terms of survival rate of institutions.

**Mr. Ianno:** Mr. Martin did put a benchmark in the budget. In effect, you're saying that Mr. Martin is wrong by putting a benchmark in there.

**Mr. Palmer:** No, I didn't say that, Mr. Ianno. I said, if you will recall, that there's nothing inherently wrong with benchmarks, but if benchmarks are used in such a way that quotas are imposed, then I get a bit nervous.

**The Chairman:** Thank you, Mr. Ianno.

I think, Mr. Palmer, in spite of the direction Mr. Ianno's questioning is taking, we're still not getting anywhere here. I know you say you're careful about what you can say in public as a regulator. Nothing is going to happen overnight. We're a committee that has followed on exactly what Mr. Martin said in his budget, which is that over the next months we'll look at the issue of benchmarks. You've given us your opinion, but there is this gap. Yes, sure, just like rent control, the water is going to displace somewhere; this is what I think you're alluding to.

What we're looking for, as policy makers, is some input from you. If you're saying you don't want to talk about it publicly and you'd like to provide some comments to us in camera, then say that. With the codicil that there are some policy things you'd like to suggest to us, we'd be happy to receive those policy initiatives and some suggestions.

My last intervention was trying to keep us focused on this, and I think Mr. Ianno has done a good job. Mr. Nunziata started down that track as well. Mr. Discepola, it's to you. From failing hands we throw the torch. See if you can get some more out of Mr. Palmer.

**Mr. Discepola (Vaudreuil):** I'm not convinced, Mr. Chairman, that we're going to resolve the problem or even get any closer. The banks have categorically stated they're doing a fantastic job lending to small business and there's no problem out there. They don't even admit with this morning's testimony there is any crisis in access to capital.

In your analysis of the situation, do you also feel the banks are doing a good job, or do you think there's some improvement? In which areas should they improve?

**M. Palmer:** Non, ce n'est pas ce que je dis. Il ne m'incombe pas de faire de telles déclarations. Vous êtes les décideurs, vous faites ce que vous voulez. Toutefois, chaque fois que vous vous ingérez dans l'économie de marché, il y a des incidences négatives. Inévitablement, le gouvernement doit prendre d'autres mesures pour éliminer les incidences négatives de son intervention dans l'économie de marché.

Tout à l'heure, j'ai fait une comparaison avec le contrôle des loyers quand les gouvernements ont dû construire les logements pour suppléer le manque qu'avait provoqué le contrôle des loyers. De même, si le gouvernement intervient et impose des changements radicaux aux pratiques de prêts qui poussent les banques à consentir des prêts où elles ne le feraient pas normalement, cela pourrait avoir des conséquences pour le taux de survie des institutions.

**Mr. Ianno:** Monsieur Martin a inclus une norme-repère dans son budget. Essentiellement, vous dites que M. Martin a eu tort de le faire.

**M. Palmer:** Non, monsieur Ianno, ce n'est pas ce que j'ai dit. Si vous vous rappelez, j'ai dit que les normes-repères ne sont pas mauvaises en soi, mais que, si elles servaient à l'imposition de quotas, je serais très inquiet.

**Le président:** Merci, monsieur Ianno.

Monsieur Palmer, en dépit des questions de monsieur Ianno, nous sommes toujours dans une impasse. Je sais qu'à titre de responsable de la réglementation, vous devez être prudent dans vos déclarations publiques. Mais rien ne se fera du jour au lendemain. Notre Comité suit les directives qu'a données M. Martin dans son budget; au cours des prochains mois, nous examinerons la question des normes-repères. Vous nous avez fait part de votre opinion, mais il y a encore une lacune. Oui, c'est comme le contrôle des loyers, cela crée des remous. Je crois que c'est ce à quoi vous faites allusion.

Nous, les décideurs, avons besoin de votre contribution. Si vous préférez ne pas vous donner vos recommandations en public, si vous préférez en discuter à huis-clos, vous n'avez qu'à le dire. Si vous avez des suggestions à nous faire, nous serions ravis de les entendre.

Ma dernière intervention visait à nous garder sur la bonne voie, comme l'ont si bien fait M. Ianno et M. Nunziata. Monsieur Discepola, c'est votre tour. Nous vous remettons le flambeau. Voyons si vous ne pourriez pas soutirer quelque chose de M. Palmer.

**Mr. Discepola (Vaudreuil):** Monsieur le président, je ne suis pas convaincu que nous puissions résoudre le problème ni même que nous approchons d'une solution. Les banques nous ont affirmé catégoriquement qu'elles prêtent beaucoup aux petites entreprises, et qu'elles ne pourraient faire mieux. Pendant les témoignages que nous avons entendu ce matin même, elles n'ont même pas reconnu qu'il existe une crise dans le financement des petites entreprises.

D'après votre analyse de la situation, les banques font-elles du bon travail ou pourraient-elles faire mieux? Où pourraient-elles apporter des améliorations?

## [Text]

**Mr. Palmer:** I'm really not in a position to tell you that. Seven months ago as a practitioner I might have had some personal views, but as superintendent, this is simply not an issue we look at. It's not an issue we're asked to look at; it's really not part of my mandate. I'm not asked to assess whether banks do a good job.

**Mr. Discepola:** Then let me get back to the basic point in your presentation, which hit me like a ton of bricks. You said you were concerned about setting benchmarks—call them benchmarks, call them quotas, call them incentives or whatever you may—if it forced the banks into taking higher risks. You say that in one breath, but in the other breath you say that access to capital is directly tied into the amount of risk the banks have to take. That's what you said before.

It seems to me you are also tying in the performance of the banks to lending to small businesses on their... you call it a risk-reward ratio; I have an awful lot of other choice words my constituents have told me. No one in my riding is coming to me saying they're not prepared to pay more because they're a higher risk.

I understand small businesses are probably a thorn in the side of every small banker. They are higher-risk and they have less management skill than banks would like them to have. But why can't banks charge a higher percentage on the loan if that's what will solve their problem? As I said before, nobody is beating the door down telling me they can't get access to capital because they're being charged a high rate. The problem is they're not even getting a chance. When we're refused as small business people, we have no recourse. We can't go to somebody else and say, hey, Bank B, I'm prepared to pay 14% or prime plus 5%, so lend it to me.

• 1625

**Mr. Palmer:** That's a very good question. I have some personal theories as to why they don't. I'm not sure how accurate they are. I think the most fruitful course of action would be to ask the banks themselves why they don't.

I will make one observation to you, though, as a result of some of my discussions with banks on a broader issue. I think that historically banks haven't gathered sufficient data to have a good understanding of the inherent risk in a particular type of loan, a loan in a particular industry or region. That has perhaps prevented them from pricing their loans as effectively as they might.

I think that's changing, though. As I said a few minutes ago, banks are starting to do a good deal more work analysing the inherent risk in some of the lending they're doing, and I think they are getting some surprising results. Some of the things they're learning from the surveys they're taking are not confirming some of the deeply held beliefs the bankers have had about which loans are riskier than others.

So I think one ought to ask them what they're doing to analyse the risk of particular lines of business, and what they're doing to price their loans according to the risk and according to the cost.

## [Translation]

**M. Palmer:** Je ne suis pas en mesure de vous répondre. Il y a sept mois, avant que je ne devienne surintendant, j'aurais pu vous faire part de mon point de vue personnel, mais ce n'est pas une question dont je me préoccupe en ma qualité de surintendant. Ça ne fait pas partie de mon mandat. On ne me demande pas d'évaluer le rendement des banques.

**M. Discepola:** Permettez-moi alors de revenir à l'essentiel de votre exposé, qui m'a frappé de plein fouet. Vous nous avez dit vous inquiéter à l'idée que nous imposions des normes-repères—qu'on parle de normes-repères, de quotas, d'incitatifs ou de quoi que ce soit d'autre—si cela obligeait les banques à prendre davantage de risques. Toutefois, vous avez aussi dit que l'accès au capital est directement lié au risque que les banques doivent prendre. Vous avez aussi dit cela.

Il me semble que vous liez le rendement des banques en matière de prêts aux petites entreprises à ce que vous avez appelé le rapport entre le risque et le gain, ce que moi et mes commettants appelons bien différemment. Il n'y a pas un de mes commettants qui m'ait dit qu'il n'était pas disposé à payer des intérêts plus élevés parce qu'il présentait un risque plus grand.

Je comprends que les petites entreprises sont une épine au pied de toutes les petites banques. Elles représentent un grand risque; leurs compétences en matière de gestion ne sont souvent pas celles que souhaitent les banques. Mais pourquoi les banques ne leur demanderaient-elles pas des intérêts plus élevés si cela réglait le problème? Comme je viens de le dire, il n'y a personne qui se plaint de n'avoir pas accès au capital en raison de taux d'intérêt trop élevé. Le problème, c'est qu'on ne donne même pas la chance aux petites entreprises, les petits entrepreneurs qui se font refuser n'ont pas d'autre recours. Ils ne peuvent aller dans une autre banque et dire: «Je suis prêt à payer 14 p. 100 ou le taux préférentiel majoré de 5 p. 100 en intérêts si vous me consentez un prêt».

• 1625

**M. Palmer:** C'est une très bonne question. J'ai certaines théories personnelles sur les raisons pour lesquelles elles ne le font pas. Je ne sais pas si elles sont très justes. Je pense que la meilleure chose pour vous serait de poser la question directement aux banques.

Il y a cependant une chose que je peux vous dire, après avoir discuté avec les banques d'une question plus générale. Je pense que par le passé les banques n'ont pas recueilli suffisamment de données pour bien comprendre le risque inhérent d'un type particulier de prêt, d'un prêt dans une région particulière ou dans un secteur particulier. C'est peut-être pour cette raison qu'elles n'ont pas établi le prix de leur prêt aussi efficacement qu'elles auraient pu le faire.

Je crois cependant que cela est en train de changer. Comme je l'ai dit il y a quelques minutes, les banques commencent à analyser davantage le risque inhérent de certains prêts qu'elles consentent et je pense qu'elles obtiennent des résultats surprenants. Certaines des choses qu'elles apprennent des sondages qu'elles effectuent ne confirment pas certaines croyances ancrées chez les banquiers pour ce qui est des prêts qui sont plus risqués que d'autres.

Donc, je pense qu'il faudrait leur demander de quelle façon elles analysent le risque lié à certains types d'entreprises et ce qu'elles font pour établir le prix de leurs prêts conformément aux risques et aux coûts.

## [Texte]

**Mr. Discepola:** But from a superintendent's point of view, you would have no objection to that.

**Mr. Palmer:** I feel a bit more comfortable about a higher-risk loan if I know that the financial institution has recognized it as such, has priced it accordingly, and has taken an appropriate provision against that loan.

**The Chairman:** Now we're getting somewhere.

**Mr. Palmer:** This may be a bit heretical. I began to voice this theory with banks about five or six years ago, and I think the initial reaction was that I'd been smoking something.

**Some hon. members:** Oh, oh!

**Mr. Palmer:** I think there's a greater recognition that this is a useful way to go. I'm certainly getting more response when I talk to the banks about this sort of approach.

**Mr. Discepola:** Is it conceivable to establish risk profiles, if you wish, by industry or by sector, and based on those risk profiles encourage banks to lend to that sector or industry but charge a higher premium?

**Mr. Palmer:** Absolutely. Banks are starting to do that now. They are starting to gather data on that. As they become more sophisticated, I think the availability of credit is going to increase when they can match price to risk.

**The Chairman:** Thank you, Mr. Discepola.

Gentlemen, we are watching our time because we have a vote. It's not for another hour, however, I see that our next panel has arrived, so I'd like to wrap up if we could.

**Mr. Valeri (Lincoln):** Mr. Chairman, I want to draw on the experience of our neighbours to the south and have you comment on that. Since 1987 the United States has had the Community Reinvestment Act, which has attempted to encourage banks and thrifts to do more lending and to try to expand credit. I might add that the act is encouraging banks and thrifts to do this type of expansion of credit consistent with safe and sound banking practices, which is exactly what you're concerned about.

Does the 18-year history of the CRA give us any sort of demonstration that a financial system can operate with benchmarks? Can we learn anything from what has gone on with the CRA? I'm not saying we should take on that same system, because the financial system is much different in the U.S., but can we draw on that existing act and implement some of those things in our financial system in order to increase that access to capital for small business?

**Mr. Palmer:** Mr. Valeri, I don't know enough about the CRA to make an intelligent observation on this. I'm still struggling to learn the Canadian regulatory system, and it will take me some time before I master what happened south of the border. Most of my knowledge of what happened in the U.S. comes from dealing with clients on an isolated basis as a practitioner a few years ago, so I really can't comment on the CRA. However, from what you tell me, it sounds like an interesting area of inquiry for your committee.

## [Traduction]

**M. Discepola:** Mais à titre de surintendant, vous n'auriez aucune objection à cela.

**M. Palmer:** Je suis un petit peu plus à l'aise vis-à-vis des prêts à risque plus élevé si je sais que l'institution financière a reconnu ce prêt comme tel, en a établi le prix en tenant compte de ce fait et si elle a une provision appropriée pour perte sur ce prêt.

**Le président:** Enfin, on avance.

**M. Palmer:** C'est peut-être un peu hérétique. J'ai commencé à parler de cette théorie aux banques il y a environ cinq ou six ans, et je pense que leur réaction initiale, c'est qu'elles pensaient que j'avais fumé quelque chose.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Palmer:** Je pense qu'on reconnaît davantage qu'il s'agit d'une approche utile. J'obtiens certainement davantage de réaction de la part des banques lorsque je leur parle de ce type d'approche.

**M. Discepola:** Est-il concevable d'établir des profils de risque, si vous voulez, pour chaque industrie ou chaque secteur, et à partir de ces profils de risque, encourager les banques à prêter à tel secteur ou telle industrie, mais de demander une prime plus élevée?

**M. Palmer:** Absolument. Les banques commencent à le faire maintenant. Elles commencent à recueillir des données là-dessus. Plus elles se perfectionneront, plus la disponibilité du crédit augmentera lorsqu'elles pourront établir un prix qui correspond aux risques.

**Le président:** Merci, monsieur Discepola.

Messieurs, nous devons surveiller l'heure, car il y aura un vote. Nous avons encore une heure, mais je vois que notre prochain groupe de témoins est arrivé, alors j'aimerais conclure si nous le pouvons.

**M. Valeri (Lincoln):** Monsieur le président, j'aimerais savoir ce que vous pensez de l'expérience de nos voisins du Sud. Depuis 1987, il existe aux États-Unis la Community Reinvestment Act, par laquelle on a tenté d'encourager les banques et les institutions d'épargne à prêter davantage et à élargir leur crédit. J'ajouterais que la loi incite les banques et les institutions d'épargne à élargir leur crédit conformément à de bonnes pratiques bancaires et à des pratiques sécuritaires, et c'est exactement ce qui nous préoccupe ici.

Et l'existence de cette loi américaine depuis 18 ans nous montre-t-elle qu'un système financier peut fonctionner avec des normes-repères? Avons-nous une leçon à tirer de cette expérience américaine de cette loi? Je ne dis pas que nous devrions adopter le même système, car le système financier américain est très différent du nôtre, mais pouvons-nous nous inspirer de cette loi pour mettre en oeuvre certains de ces éléments dans notre système financier afin d'augmenter l'accès au capital pour les petites entreprises?

**M. Palmer:** Monsieur Valeri, je ne connais pas suffisamment la Community Reinvestment Act pour pouvoir faire un commentaire intelligent sur la question. J'en suis encore à m'efforcer d'apprendre le système réglementaire canadien, et il me faudra quelque temps avant de pouvoir comprendre ce qui s'est passé chez nos voisins du Sud. Ce que je sais du système américain, je le sais grâce aux rapports que j'avais avec des clients de façon individuelle lorsque je pratiquais il y a quelques années, alors je ne peux pas vraiment faire d'observations sur la loi en question. Cependant, d'après ce que vous me dites, cela pourra être une question intéressante que votre comité pourrait étudier.

[Text]

**Mr. Valeri:** Perhaps you can give us some guidance as to whether this is an area to pursue to draw some information as far as setting these benchmarks is concerned. We see it working in the U.S., and I was interested because it was mentioned in the budget. Perhaps this committee is looking at whether the office should be aware of what's happening there as well.

[Translation]

**M. Valeri:** Vous pouvez peut-être nous indiquer si c'est une question qu'il faudrait approfondir davantage pour aller chercher de l'information en ce qui a trait à l'établissement de ces normes-repères. Nous constatons que ce système fonctionne aux États-Unis, et cela m'intéressait car on l'a mentionné dans le budget. Peut-être que notre comité voudrait savoir si le bureau devrait également être au courant de ce qui se passe là-bas.

• 1630

**Mr. Palmer:** There's one overall observation I would make from my general knowledge of the U.S. There are many locally based institutions in the U.S. There is an extremely high failure rate of financial institutions, and of course there has been a very high cost to the American taxpayer as a result of these failures and the assessments against financial institutions to pay for the losses. That's something you also have to take into account in looking at your policy —

**Mr. Pillitteri (Niagara Falls):** You were talking hypothetically a minute ago about what a bank could have in its investment portfolio. It could be to be too high in real estate or high in certain investments or loans it made. These lending institutions may lend abroad to some businesses.

When you analyse this, would you advise them if they are too high or too low in order to protect them with the fluctuation of the dollar, so they should have so much foreign investment rather than some domestic investment? Do you know if they have a ratio within their portfolios of what is Canadian investment within Canadian loans, or outside of Canada?

**Mr. Palmer:** We would first make sure they had established creditable limits for lending to different countries and different regions. If they didn't have such limits, we'd be concerned. Then we would be concerned, of course, if lending to a particular country or region exceeded those limits. In setting those limits, they should be concerned about diversification—the principle of spreading the risk that Mr. Schmidt was talking about earlier.

**Mr. Pillitteri:** In other words, you're telling me there's some sort of benchmark for lending outside Canada, but there's no benchmark for lending within Canada.

**Mr. Palmer:** No, I wouldn't agree with you there. We're not talking about targets they should grow to. We're talking about ceilings they should not exceed, because if they did, they would have undue concentration of their portfolios in particular risk areas.

**Mr. Nunziata:** I've been listening to what various members have been saying about performance benchmarks and the need for them, so I pulled out the budget again to see what the minister had to say. With your permission, Mr. Chairman, this is what he had to say. This, of course, is the policy of the Government of Canada.

On page 10098 of Hansard he said:

Small businesses are the primary creators of new jobs in this country. Removing barriers to their success is a core priority for the government...

**M. Palmer:** Il y a une observation générale que je voudrais faire d'après ce que je connais en général de la situation aux États-Unis. Il y a de nombreuses institutions locales aux États-Unis. Le pourcentage de faillite des institutions financières est extrêmement élevé, et naturellement ces faillites et ces pertes ont coûté très cher aux contribuables américains. C'est quelque chose dont vous devez tenir compte dans le cadre de votre examen de la politique...

**Mr. Pillitteri (Niagara Falls):** Il y a quelques minutes, vous faisiez des hypothèses concernant le portefeuille d'investissements d'une banque. Il peut par exemple contenir un pourcentage trop élevé d'investissements dans l'immobilier ou d'autres types d'investissements ou de prêts. Ces établissements de crédit peuvent prêter à certaines entreprises à l'étranger.

Lorsque vous analysez une telle situation, leur dites-vous si leurs prêts sont trop bas ou trop élevés afin de les protéger avec la fluctuation du dollar, de sorte qu'elles devraient avoir tel pourcentage d'investissements étrangers plutôt que certains investissements au pays? Savez-vous si elles ont dans leur portefeuille un certain pourcentage d'investissements canadiens pour ce qui est des prêts canadiens, ou à l'extérieur du Canada?

**Mr. Palmer:** Nous assurons tout d'abord qu'elles ont établi des limites de créance pour les prêts aux différents pays ou aux différentes régions. Si elles n'ont pas établi de telles limites, cela nous inquiéterait. Naturellement, nous serions inquiets si leurs prêts à un pays ou à une région en particulier dépassaient ces limites. En établissant de telles limites, elles doivent tenir compte de la diversification—the principe d'étalement du risque dont M. Schmidt parlait tout à l'heure.

**Mr. Pillitteri:** En d'autres termes, vous me dites qu'il y a une sorte de norme pour les prêts à l'extérieur du Canada, mais qu'il n'y en a pas pour les prêts au Canada.

**Mr. Palmer:** Non, je ne suis pas d'accord avec vous là-dessus. Nous ne parlons pas de cibles qu'elles doivent essayer d'atteindre. Nous parlons de plafonds qu'elles ne doivent pas dépasser, car si elles les dépassent, elles auraient un pourcentage trop élevé de leur portefeuille dans tel domaine de risque.

**Mr. Nunziata:** J'ai écouté ce que divers députés ont dit au sujet des normes de référence et de la nécessité de ces dernières, alors je suis allé voir dans le discours du budget ce que le ministre avait à dire sur la question. Avec votre permission, monsieur le président, voici ce qu'il avait à dire. Naturellement, il s'agit de la politique du gouvernement du Canada.

Permettez-moi de citer ce que le ministre a dit à la page 10098 du Hansard:

Étant donné que les petites entreprises sont la principale source de création d'emplois au Canada, il est absolument prioritaire d'éliminer les obstacles à leur réussite...

## [Texte]

This government is determined that small businesses will have access to the financing they need to continue being our number one creator of jobs. While some progress has been made there continue to be very large gaps in the system. We believe that Canada's banks have a special obligation to help close those gaps. That is why between now and the fall we have told the banks we will be working with them to hammer out meaningful performance benchmarks for small business financing. Progress during the following year will be monitored against those benchmarks.

It's not as if there's an option whether to have benchmarks or not. The minister is very clear that there will be benchmarks. He's not happy, and freeing up capital to small business is a priority.

I think we should make that clear to this particular witness, and work with the superintendent to see what his views are. We have to determine to what extent we can move as a government and as a committee with regard to these benchmarks without infringing on your legislative authority—not your discretionary authority, but your legislative authority.

• 1635

I think, Mr. Chairman, that the committee ought to come up with those benchmarks and then have the superintendent comment on them in relation to his role as the superintendent and where some of those benchmarks might contravene the law, not his interpretation of the law.

**The Chairman:** The question is very good, and I thank the member for focusing the committee again.

If the witness wishes to respond to Mr. Nunziata, I would be happy to have a short reply.

**Mr. Palmer:** I would refer to my earlier comment. There's nothing inherently wrong with benchmarks. It really depends on how they are used. If they become de facto quotas and that leads to inappropriate lending behaviour, then I become nervous. But benchmarks per se are not—

**The Chairman:** The problem is that everybody is using this word, "benchmarks". One of the jobs we have is to develop benchmarks. Benchmarks for what? That's one of the questions the member has put.

One of the things I would like to elicit from you, as we conclude, is a commitment from your office that you will look at what the minister has said, take into consideration the kinds of issues being driven at by this committee, the kinds of responses you're getting, and look at what the barriers are. From the legislative point of view, fine; in other words, what you feel your office cannot . . . that are problems in creating those benchmarks.

But I would like to hear from you and your office and your department, if you will. We would like to receive your input into this subject. I presume you would give us that commitment today.

**Mr. Palmer:** Mr. Zed, I have to be careful on this. I don't think I was hired by the government to increase the flow of capital to small business. That's not my task.

## [Traduction]

Le gouvernement est déterminé à permettre aux petites entreprises d'avoir accès au financement dont elles ont besoin pour demeurer la première source de création d'emplois au Canada. Certains progrès ont été accomplis, mais le système présente encore d'importantes lacunes. Nous estimons que les banques au Canada ont une responsabilité particulière afin de corriger ces lacunes. C'est pourquoi, d'ici l'automne, nous allons coopérer avec les banques afin d'élaborer des points de référence applicables au financement de la petite entreprise.

Ce n'est pas comme si ces points de référence étaient optionnels. Le ministre a dit très clairement qu'il y aurait des normes-repères. Il n'est pas satisfait, et il est primordial de faire en sorte que les petites entreprises aient accès au financement.

Je pense que nous devrions faire en sorte que cela soit clair pour ce témoin en particulier, et travailler avec le surintendant pour connaître son point de vue. Nous devons déterminer dans quelle mesure nous pouvons agir en tant que gouvernement et en tant que comité en ce qui a trait à ces normes-repères sans empiéter sur votre pouvoir législatif—non pas votre pouvoir discrétionnaire, mais votre pouvoir législatif.

Monsieur le président, je pense que le comité doit établir de telles normes-repères et demander par la suite au surintendant de dire ce qu'il en pense par rapport à son rôle de surintendant et indiquer de quelle façon elles pourraient enfreindre la loi, non pas son interprétation de la loi.

**Le président:** C'est une très bonne question, et je remercie le député encore une fois d'avoir attiré l'attention du comité sur ce point central.

Si le témoin désire répondre à M. Nunziata, je le prierais d'être bref.

**M. Palmer:** Les normes-repères n'ont rien de mauvais en soi. Cela dépend vraiment de la façon dont elles sont utilisées. Si elles deviennent de fait des quotas et que cela mène à un comportement impropre pour ce qui est des prêts qui sont consentis, alors cela me rend nerveux. Mais les repères en soi ne sont pas . . .

**Le président:** Le problème, c'est que tout le monde utilise ce terme, «normes-repères». Nous devons entre autres élaborer de normes-repères. Des repères pour quoi? C'est l'une des questions que le député a posée.

L'une des choses que j'aimerais obtenir de vous, avant de conclure, c'est un engagement de la part de votre bureau d'examiner ce que le ministre a dit, de tenir compte de ce genre de questions qu'examine notre comité, du genre de réponse que vous obtenez, et d'examiner quels sont les obstacles. Du point de vue législatif, très bien; en d'autres termes, ce que vous pensez que votre bureau ne peut pas . . . quels sont à votre avis les problèmes liés à la création de ces normes-repères.

Mais j'aimerais une réponse de vous et de votre bureau, de votre ministère. Nous aimerions avoir votre avis sur la question. Je présume que vous pouvez nous promettre aujourd'hui de le faire.

**M. Palmer:** Monsieur Zed, je dois être prudent ici. Je ne pense pas que j'ai été embauché par le gouvernement pour augmenter les mouvements de capitaux aux petites entreprises. Ce n'est pas ma tâche.

[Text]

**The Chairman:** We're not asking you to do that.

**Mr. Nunziata:** But you could be an impediment to that goal of the Government of Canada, depending on the attitude of your department or your office. Because of your opinion, you could very well scuttle efforts of this committee to further the desire of the Government of Canada.

**The Chairman:** I think that's one of the frustrations.

**Mr. Schmidt:** Mr. Chairman, the point here also is exactly what the Superintendent of Financial Institutions defines a benchmark to be.

**The Chairman:** Yes, exactly. Do we agree that you will provide that information to our committee?

Mr. Schmidt, I think you were asking if I would define a benchmark for—

**Mr. Schmidt:** You clearly made a distinction between a benchmark and a quota. What is different between those two words?

**Mr. Palmer:** I tried to answer that in dealing with, I think, Mr. Mitchell's questions. If a benchmark is simply used as something for discussion, as something for analysis, then it becomes quite a useful tool. If it becomes a target institutions must meet, and if it is likely to distort market forces in order for them to meet it, and if they are undertaking or are going to undertake unsound lending practices in order to meet it, then it becomes the kind of quota I'm concerned about. I'm not sure how much more helpful I can be than that—

**The Chairman:** I'm sorry to interrupt you. Mr. Schmidt didn't say "must". He is asking—everyone's asked...

You've successfully avoided the question for one hour. As chairman, to conclude, I'm putting it to you, sir: would you prepare for us a series of benchmarks of appropriate behaviour—appropriate, not legislated, targets? There's a difference. You heard Mr. Ianno and a number of us talk about the difference between quotas and benchmarks. Obviously we're not talking about legislated mandates here. We're talking about benchmarks.

What is a benchmark? We would like to know from you, from your office, what is appropriate. What are barriers to access to capital? If you have those barriers or know of them, we would like to hear from you.

We would like you to undertake, not today, to go away and come back to us... There are some other things you have agreed to provide for us. We would like to hear from you on that subject. Do you agree to do that?

**Mr. Palmer:** Mr. Zed, what you're asking me to do, if I understand it correctly, goes well beyond my mandate. I don't want to be unhelpful, but my first duty is to carry out the mandate I've been appointed to carry out. For me to develop the benchmarks that this committee has, I understand, set itself the task of doing, I think brings me into an area of policy—

[Translation]

**Le président:** Nous ne vous demandons pas de faire cela.

**M. Nunziata:** Mais vous pourriez être un obstacle à cet objectif du gouvernement du Canada, selon l'attitude de votre ministère ou de votre bureau. À cause de votre opinion, vous pourriez fort bien faire échouer les efforts de notre comité pour concrétiser ce que souhaite le gouvernement du Canada.

**Le président:** Je pense que c'est l'une des choses que l'on trouve frustrante.

**M. Schmidt:** Monsieur le président, il s'agit également de savoir exactement de quelle façon le surintendant des institutions financières définit une norme-repère.

**Le président:** Oui, exactement. Sommes-nous d'accord sur le fait que vous fournirez ces renseignements à notre comité?

Monsieur Schmidt, je pense que vous demandiez si je définirais une norme-repère pour...

**M. Schmidt:** Vous avez dit clairement qu'il y avait une distinction entre une norme-repère et un quota. Quelle est la différence entre ces deux mots?

**M. Palmer:** J'ai tenté d'établir cette distinction lorsque j'ai répondu je pense à la question de M. Mitchell. Si un repère est simplement utilisé dans le cadre d'une discussion ou d'une analyse, alors cela devient un outil très utile. S'il devient un objectif que les institutions doivent atteindre, et s'il risque d'altérer les forces du marché pour que les institutions puissent l'atteindre, et que pour les atteindre ces dernières adoptent de mauvaises pratiques de prêt, alors cela devient le genre de quotas qui m'inquiète. Je ne sais pas exactement comment je pourrais vous aider davantage, sinon...

**Le président:** Je suis désolé de vous interrompre, monsieur Schmidt n'a pas dit «doit». Il demande—and tout le monde l'a demandé...

Voilà une heure que vous réussissez à éviter la question. À titre de conclusion, en tant que président je vous pose la question, monsieur: pourriez-vous préparer pour nous une série de normes-repères de ce qui constitue un comportement approprié—des objectifs appropriés, non pas légiférés? Il y a une différence. Vous avez entendu M. Ianno et certains d'entre nous parler de la différence entre un quota et une norme-repère. De toute évidence, nous ne parlons pas ici de mandat légiféré. Nous parlons de repère.

Qu'est-ce qu'une norme-repère? Nous aimerais savoir ce qui constitue un repère approprié, pour vous, pour votre bureau. Quels sont les obstacles à l'accès au financement? Si ces obstacles existent ou si vous les connaissez, nous aimerais que vous nous disiez en quoi ils consistent.

Nous aimerais que vous nous fournissiez, non pas aujourd'hui, vous pourriez nous donner l'information plus tard... Il y a d'autres renseignements que vous avez accepté de nous fournir. Nous aimerais savoir ce que vous avez à dire sur cette question. Êtes-vous d'accord avec cela?

**M. Palmer:** Monsieur Zed, ce que vous me demandez de faire, si j'ai bien compris, va bien au-delà de mon mandat. Je ne veux pas manquer d'obligance, mais mon premier devoir est de mener à bien le mandat pour lequel j'ai été nommé. De là à ce que j'établisse des repères, tâche que, si j'ai bien compris, le comité s'est donné, cela m'amène dans un tout nouveau domaine de politique...

[Texte]

[Traduction]

• 1640

**The Chairman:** We're not asking you to do our job. Mr. Nunziata cited the Minister of Finance. We'd ask you to review that, review what you can, and come back to us from your office with what you feel is appropriate. We're not asking you to do it in the glare of lights and cameras. We're asking you to review it.

**Mr. Mitchell:** Let me rephrase that slightly differently. You can come back to this committee with your thoughts on what would represent, in your opinion, an action that would result in higher risk, or other actions you feel would not, or both. That is directly within your scope.

**Mr. Palmer:** Mr. Chairman, in the interest of getting closure, we will go back and think about the extent to which we can be helpful on this. I think we can help distinguish what we mean by benchmarks versus quotas. I don't think we can suggest to you specifically what the numerical benchmarks ought to be. I'll try to amplify what I mean by high-risk behaviour, and of course we will gather the data, to the extent we can, that we've already undertaken to provide.

**Mr. Nunziata:** Let me take a different approach. If the banks come back after this committee has articulated certain benchmarks and tell this committee that they are unable to honour these benchmarks because it might offend the superintendent, at that point, Mr. Chairman, we come back to the superintendent and ask whether it does or does not offend him. But to date I haven't heard of any bankers who are saying they can't free up capital to small business because the superintendent is looking over their shoulder. They haven't resorted to that excuse yet.

**The Chairman:** Do we have an agreement, then, Mr. Palmer?

**Mr. Palmer:** We have agreement that I'm going to see what I can do and get back to you with what I can.

**The Chairman:** Thank you very much for your presentation. I have a funny feeling—I am prognosticating the future—you're going to be back. I appreciate your first appearance, sir, and look forward to seeing you again very soon.

**Mr. Palmer:** I can hardly wait.

• 1643

**The Chairman:** We're resuming our sitting.

I welcome on your behalf, from the Federal Business Development Bank, Mr. François Beaudoin, the president and CEO; Mr. John Ryan, the senior vice-president of operations; and Mr. Don Layne, the senior vice-president, corporate affairs.

**Le président:** Nous ne vous demandons pas de faire notre travail. M. Nunziata citait le ministre des Finances. Nous vous avons demandé d'examiner cela, d'examiner ce que vous pouvez faire et de nous dire ce que vous estimez être approprié. Nous ne vous demandons pas de le faire sous les feux des lumières et des caméras. Nous vous demandons d'examiner la question.

**M. Mitchell:** Permettez-moi de reformuler cela d'une façon légèrement différente. Vous pouvez revenir devant notre comité pour nous dire ce que vous pensez qui constituerait une mesure qui résulterait en un risque plus élevé, ou d'autres mesures qui ne constituerait pas un risque plus élevé, ou les deux. Cela serait tout à fait dans les limites de votre mandat.

**M. Palmer:** Monsieur le président, pour ne pas éterniser le débat, nous allons réfléchir et voir dans quelle mesure nous pouvons vous aider à cet égard. Je pense que nous pouvons vous aider à faire la distinction entre ce que nous entendons par des repères, par opposition à des quotas. Je ne pense pas que nous puissions vous donner un chiffre précis de ce que ces repères devraient être. Je vais essayer d'expliquer davantage ce que j'entends par comportement à risque élevé, et naturellement nous recueillerons les données, dans la mesure où nous pouvons le faire; ce que nous nous sommes déjà engagés à fournir.

**M. Nunziata:** Permettez-moi de prendre une approche différente. Une fois que le comité aura établi certains repères, si les banques nous disent qu'elles sont incapables de respecter ces repères parce que cela risque d'offenser le surintendant, à ce moment-là, monsieur le président, nous demanderons au surintendant si cela l'offense ou non. Mais jusqu'à présent, je n'ai entendu aucun banquier dire qu'il ne pouvait libérer des capitaux pour les petites entreprises parce que le surintendant regardait par-dessus leur épaule. Ils n'ont pas encore eu recours à cette excuse.

**Le président:** Alors vous êtes d'accord, monsieur Palmer?

**M. Palmer:** Oui, je vais voir ce que je peux faire et je vous donnerai une réponse à ce sujet.

**Le président:** Je vous remercie de votre exposé. J'ai bien l'impression que vous comparaîtrez de nouveau devant notre comité—je présume l'avenir. Je vous remercie de votre première comparution, monsieur, et je suis impatient de vous revoir.

**M. Palmer:** Je meurs d'impatience de revenir comparaître devant votre comité.

• 1643

• 1646

**Le président:** Nous reprenons nos travaux.

Je souhaite la bienvenue au représentant de la Banque fédérale de développement, M. François Beaudoin, président et chef de la direction, M. John Ryan, vice-président principal, Exploitation, et M. Don Layne, vice-président principal, Affaires générales.

## [Text]

You realize that we're not going to talk about the broader mandate issues of the the FBDB. That's something many of us are interested in having another opportunity to do, but we're happy to receive you today to discuss the issue as it relates to benchmarks and performance targets the Minister of Finance raised in his recent budget.

Please proceed, Mr. Beaudoin.

**Mr. François Beaudoin (President and Chief Executive Officer, Federal Business Development Bank):** Thank you, Mr. Chairman. I have a short address before we start with the questions.

Je vous remercie beaucoup d'avoir invité la Banque fédérale de développement à comparaître devant votre Comité aujourd'hui. Je suis heureux d'avoir la possibilité de vous parler des progrès que nous continuons de réaliser pour aider les entrepreneurs à accéder à des capitaux à améliorer leur compétence en gestion d'entreprise.

J'aimerais aussi parler de la façon dont nous misons sur nos initiatives concernant le service à la clientèle.

For the benefit of new members, I would like to start by giving you a brief overview of FBDB. We are 50 years young this year. We operate out of 84 offices across Canada, and we have 1,000 employees who deliver both financial and management services to Canada's small and medium-sized businesses.

I would like to stress that FBDB financing complements what is available from private sector financial institutions. The bank's lending division is self-financing. In fact, over the past six years we've lent over \$4 billion to Canadian entrepreneurs at absolutely no cost to Canadian taxpayers. This makes us an effective instrument for supporting small business growth, and therefore job creation.

Furthermore, we listen to our clients. We develop new services that meet their needs and we act as a catalyst for change. We also work in partnership with other private and public sector organizations to help small businesses realize their potential. In fact, Mr. Chairman, one out of every five small and medium-sized businesses in Canada has at one point turned to the FBDB for assistance.

Now I'd like to give you a brief overview of our activities since we appeared before this committee last May.

## [Translation]

Nous n'examinerons pas aujourd'hui votre mandat général, même si beaucoup d'entre nous aimeraient le faire en une autre occasion. Nous nous concentrerons plutôt sur les normes et les objectifs de rendement dont a parlé le ministre des Finances dans son récent budget.

Vous avez la parole, monsieur Beaudoin.

**M. François Beaudoin (président et chef de la direction, Banque fédérale de développement):** Merci, monsieur le président. J'aimerais faire une brève déclaration liminaire avant de me prêter aux questions.

Thank you very much for inviting the Federal Business Development Bank to appear before your committee today. I am pleased to have the opportunity to share with you, the progress we continue to make in helping entrepreneurs access capital and improve their business management skills.

I would also like to talk about how we are building on our customer service initiatives.

Pour les nouveaux membres du comité, j'aimerais commencer par donner un bref aperçu de la BFD. Nous existons depuis 50 ans. Nous possédons 84 bureaux à l'échelle du pays. Et nous avons 1 000 employés qui fournissent des services financiers et des services de gestion-conseil aux petites et moyennes entreprises canadiennes.

J'aimerais souligner que le financement de la BFD est complémentaire à celui fourni par les institutions financières du secteur privé. La division des Prêts de la Banque s'autofinance. En fait, au cours des six dernières années, nous avons prêté au-delà de 4 milliards de dollars aux entrepreneurs canadiens sans qu'il en coûte quoi que ce soit au gouvernement. Cela fait de nous un instrument efficace pour soutenir la croissance des PME et, par conséquent, la création d'emplois.

De plus, nous sommes à l'écoute de nos clients. Nous créons de nouveaux services qui répondent à leurs besoins et nous agissons comme catalyseur de changement. Nous formons également des partenariats avec d'autres organismes des secteurs privés et publics afin d'aider les PME à réaliser leur potentiel. En fait, monsieur le président, une PME sur cinq au Canada s'est déjà tournée vers la BFD pour obtenir de l'aide.

J'aimerais maintenant vous donner un bref aperçu de nos activités depuis que nous avons comparu devant ce comité en mai dernier.

• 1650

First, we anticipate that by the end of this fiscal year, by the end of this month, we will have experienced a 13% increase in new loan authorizations, bringing the total year's number to more than \$800 million. I would like to present this chart, which outlines what has been done this year in terms of new loan authorizations. On it you have the new loans in millions of dollars for the period 1992 to 1995. The figure I referred to of \$808 million is an increase of 13% over the \$715 million achieved in the previous year.

Premièrement, nous prévoyons qu'à la fin du présent exercice, c'est-à-dire à la fin du mois, nos nouvelles autorisations de prêts auront augmenté de 13 p. 100 par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre plus de 800 millions de dollars pour l'exercice. J'aimerais vous présenter ce graphique, qui illustre notre activité pour ce qui est des nouveaux prêts cette année. Vous pourrez apercevoir les nouveaux prêts en millions de dollars pour la période de 1992 à 1995. Le chiffre que j'ai mentionné, 808 millions de dollars représente une augmentation de 13 p. 100 par rapport aux 715 millions de dollars l'année précédente.

## [Texte]

In the area of venture financing, which includes equity and quasi-equity financing, our volume increased by more than 40% over the previous year to \$30 million. To give you an overview of venture financing—with again the same horizon of 1992 to 1995—the level of \$30 million was achieved in 1995; it was constant in both 1993 and 1994; it was \$16 million in 1992.

On the management services side, more than 50,000 existing and potential entrepreneurs participated in programs that helped them improve their business skills.

Comme je l'ai déjà indiqué, l'un des points forts de la Banque réside dans son engagement à trouver des moyens innovateurs pour aider les entrepreneurs à financer leurs entreprises. Notre défi consiste à répondre aux besoins plus risqués des PME qui ne peuvent obtenir du financement, cela sans compromettre la viabilité financière de la Banque.

La BFD est dans une position idéale pour répondre à ces besoins. En étant à l'écoute de notre clientèle et en nous tenant au courant des tendances et des lacunes du marché, nous avons fait œuvre de pionnier par la création de plusieurs instruments de prêt.

Last spring I described situations where access to capital had become particularly challenging for entrepreneurs. One area related to working capital. Mr. Chairman, we did something about it. In May 1994 we introduced a \$50 million financing program called "Working Capital for Growth". This program came at a crucial time, when the economy had started to gain momentum and businesses lacking sufficient cash were unable to finance growth opportunities. Working Capital for Growth actually tops up financing when conventional sources do not offer sufficient lines of credit to support a company's growth. In addition, FBDB business counsellors work with business owners to ensure their growth plan is well managed.

The maximum loan under this program is \$100,000, and repayment schedules are flexible and tailored to individual needs. This program has been extremely well received by the small business community. In fact, by the end of this month we will have met the \$50 million lending objective we established at the outset of this program.

As well, last May I described the challenges facing new-economy companies in accessing financing. These fast-growing companies don't have the necessary financial resources to service debt during their development stages, and they lack tangible assets to offer as security.

## [Traduction]

En ce qui concerne le financement par capital investissement, c'est-à-dire le financement par actions et le financement sous forme de quasi-équité, notre volume d'activité a augmenté de plus de 40 p. 100 par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre 30 millions de dollars. Pour vous donner un aperçu du financement par capital investissement—encore une fois pour la même période de 1992 à 1995—le niveau de 30 millions de dollars a été atteint en 1995; il fut constant en 1993 et en 1994, et se chiffrait à 16 millions de dollars en 1992.

En ce qui concerne les services de gestion-conseil, plus de 50 000 entrepreneurs établis et éventuels ont participé à des programmes qui les aident à parfaire leur compétence dans le domaine des affaires.

As I mentioned earlier, one of the Bank's strengths is its commitment to finding innovative solutions to help entrepreneurs finance their businesses. Our challenge is to address the higher risk needs of small businesses unable to obtain financing elsewhere, without compromising the financial viability of the Bank.

FBDB is ideally positioned to respond to these needs. By listening to our customers and keeping abreast of trends and gaps in the marketplace, we have pioneered several new lending instruments.

Le printemps dernier, j'ai décrit des situations où l'accès au capital était devenu particulièrement difficile pour les entrepreneurs. L'une de ces situations avaient trait au fonds de roulement. Monsieur le président, nous avons posé des gestes concrets pour remédier à cette situation. En mai 1994, nous avons lancé un programme de financement de 50 millions de dollars appelé le Fonds de croissance. Ce fonds a été créé à un moment critique, alors que l'économie avait commencé à prendre son élan et que les entreprises, qui manquaient de fonds, étaient incapables de financer les occasions de croissance qui se présentaient. Les prêts octroyés en vertu du Fonds de croissance «s'ajoutent» en fait à ce qu'offrent les sources conventionnelles de financement, lorsque celles-ci ne peuvent fournir des marges de crédit suffisamment élevées pour soutenir la croissance d'une entreprise. En outre, les conseillers de la BFD travaillent avec les propriétaires d'entreprises pour s'assurer que leur plan de croissance est bien géré.

Le montant maximal qui peut être prêté en vertu du fonds est de 100 000 dollars et le calendrier de remboursement est souple et adapté aux besoins de chacun. Le fonds a été très bien accueilli par la PME. En fait, à la fin du mois, nous aurons atteint notre objectif initial de 50 millions de dollars de prêts.

Par ailleurs, en mai dernier, je décrivais les difficultés qu'éprouvent les entreprises de la «nouvelle économie» pour obtenir du financement. Ces entreprises à croissance rapide ne disposent pas des ressources financières nécessaires pour assurer le service de leur dette pendant les phases de leur développement et elles n'ont pas suffisamment d'actif corporel à offrir en garantie.

## [Text]

I suggested to this committee that patient capital could be the answer for these companies. It is a quasi-equity form of financing that provides firms with long-term capital on flexible repayment terms. The repayment of patient capital can be postponed for up to three years, until the company begins to generate revenues and a royalty on sales can be arranged.

Mr. Chairman, we are working on this form of financing, but I'm happy to report that, in cooperation with the Royal Bank of Canada and Innovation Ontario Corporation, FBDB is now pilot-testing patient capital in Kitchener-Waterloo. As a follow-up to the last federal budget, we're looking at providing patient capital in cooperation with the various regional agencies.

Monsieur le président, je sais que ce Comité s'intéresse particulièrement à ce que les institutions financières ont accompli dans le domaine du service à la clientèle.

## [Translation]

Comme réponse possible au problème de ces entreprises, j'ai suggéré au comité un programme de capital patient. Il s'agit d'un programme de financement à long terme sous forme de quasi-équité, assorti de modalités de remboursement souples. On peut reporter jusqu'à trois ans le remboursement du capital patient, pour laisser aux entreprises le temps de commencer à réaliser des revenus et d'avoir la capacité de payer une redevance sur les ventes.

Monsieur le président, nous sommes à compléter les modalités de ce type de financement, mais je suis heureux de vous dire qu'en collaboration avec la Banque Royale et Innovation Ontario, la BFD met à l'essai un programme de capital patient à Kitchener-Waterloo. Et dans la foulée du dernier budget fédéral, la BFD envisage de fournir du capital patient en collaboration avec les agences régionales.

Mr. Chairman, I know that this committee is particularly interested in what financial institutions have accomplished in the area of customer service.

• 1655

À la BFD, nous croyons qu'un service à la clientèle de premier ordre est synonyme de réussite. Nous ne nous contentons pas simplement d'un service de bonne qualité à la BFD. Nous voulons jouer un rôle de premier plan et nous assurer que les entrepreneurs canadiens reçoivent en tout temps un excellent service de la part de notre personnel. En fait, nous cherchons continuellement à aller au-delà des attentes de notre clientèle.

To do this, we are integrating existing and new initiatives under one umbrella, which we are calling our "Total CARE" program. CARE stands for customer assistance, resolution, and efficiency. Under this umbrella program, we want to build on our existing success and deliver high quality, efficient customer service. We are now finalizing our own charter of client rights, which contains our pledge to provide high standards of conduct and service. In addition, we will be implementing an alternate dispute-resolution mechanism and appointing an ombudsman.

To reinforce our commitment to customer service, each and every FBDB employee has a customer service objective to achieve and is rated annually according to his or her performance in this area. Special training and coaching are also provided to employees to help them achieve their customer service objectives.

Our achievements in the area of customer service are evident in our survey results. For the last three years, well over 90% of our clients have been satisfied with the quality of our service. Furthermore, the percentage of clients very satisfied with our service has risen from 55% to 65% in the last three years. Our most recent survey indicates that 97% of our clients would approach FBDB again in the future, and 97% would recommend FBDB to others.

At FBD, we believe that high quality customer service is synonymous with success. And we won't be content to provide just "good" service. We are seeking to play a leadership role in ensuring that Canadian entrepreneurs consistently receive excellent service from FBD employees and that we continue to surpass our customers' expectations.

Pour y parvenir, nous réunissons une série d'initiatives nouvelles et existantes dans un programme-cadre que nous appelons programme REAC total. L'acronyme REAC est formé à partie des mots «résolution, efficience et aide au client». Avec ce programme-cadre, nous voulons nous dépasser et offrir un service à la clientèle efficient et de grande qualité. Nous sommes en train de mettre la dernière main à une charte des droits du client dans laquelle nous nous engageons à respecter des normes de conduite et de service de haut niveau. En outre, nous allons mettre en oeuvre un mécanisme de règlement extrajudiciaire des conflits et nommer un ombudsman.

Pour renforcer notre engagement au chapitre du service à la clientèle, tous les membres du personnel de la BFD se sont vu attribuer un objectif de service à la clientèle et ils sont évalués chaque année sur leur rendement à cet égard. Le personnel reçoit également une formation et une assistance professionnelle spéciales pour l'aider à atteindre ses objectifs en matière de service à la clientèle.

Les résultats de nos sondages reflètent nos réalisations dans le domaine du service à la clientèle: au cours des trois dernières années, notre clientèle s'est dite satisfaite de la qualité de notre service dans une proportion de plus de 90 p. 100. En outre, au cours de cette même période, le pourcentage des clients très satisfaits de notre service est passé de 55 p. 100 à 65 p. 100. Nos sondages les plus récents indiquent que 97 p. 100 de nos clients feraient de nouveau appel à la BFD et le même pourcentage recommanderait la BFD à d'autres entreprises.

## [Texte]

On the issue of customer surveys for the period 1993 to 1995, again, the breakdown in the levels for those who are very satisfied and satisfied, and, as mentioned, the increase in the very satisfied from 55% to 65%... and the overall levels being consistently above the 90% level in the past three years, since we've instituted these surveys.

Monsieur le président, je sais que le Comité s'intéresse aussi aux statistiques sur les prêts aux PME et je serai heureux de lui donner plus de détails à ce sujet pendant la période de questions.

Plus tôt, j'ai dit que la BFD travaillait en partenariat avec d'autres organismes pour fournir des services financiers et de gestion-conseil aux entrepreneurs. J'aimerais signaler au Comité l'importance d'une collaboration étroite entre la BFD et les banques à charte pour ce qui est d'accroître l'accès des PME à des sources de capital.

Nos clients font affaire avec des institutions financières pour leurs besoins d'entreprise, notamment pour obtenir une marge de crédit, mais aussi pour leurs besoins personnels. Par conséquent, les représentants des succursales de la BFD maintiennent des relations constantes avec leurs homologues du secteur privé.

Nous sommes heureux d'avoir pu former des partenariats fructueux avec certaines banques pour structurer des ententes de financement *pari passu*, par exemple, et offrir à leur clientèle de PME des services de formation et de consultation en gestion. Ainsi, la BFD et la Banque Toronto Dominion ont formé une alliance stratégique par laquelle les PME de la Banque TD ont accès aux services de planification et de consultation de la BFD. Nous avons également travaillé avec l'Association des banquiers canadiens pour fournir des conseils en matière de planification stratégique à des groupes d'entreprises et nous espérons vraiment continuer à nouer ce type de relations importantes avec les banques à charte dans le meilleur intérêt des PME.

Mr. Chairman, I have one final note. As a result of our substantial growth, FBDB is rapidly approaching the \$3.2 billion ceiling on total assets specified in its governing legislation, the FBDB Act. As a consequence, it is anticipated that the Minister of Industry, Mr. Manley, will be introducing new legislation in the near future to modernize the FBDB Act and to allow the bank to continue serving the financing and management needs of Canada's SMEs. We're looking forward to reappearing before this committee to obtain your input on this new legislation.

## [Traduction]

Pour ce qui est des sondages auprès de la clientèle pour la période de 1993 à 1995, voici encore une fois la ventilation des niveaux de ceux qui étaient très satisfaits et satisfaits. Comme je l'ai mentionné, le taux des très satisfaits est passé de 55 p. 100 à 65 p. 100... et les niveaux globaux sont demeurés au-dessus du niveau de 90 p. 100 de façon uniforme au cours des trois dernières années, depuis que nous avons commencé à faire ces sondages.

Mr. Chairman, I know that the Committee is also interested in statistics on small business lending and I would be pleased to provide more detail during the question period.

Earlier on, I mentioned that FBDB works in partnership with other organizations in providing financial and management services to entrepreneurs. I would like to emphasize to the Committee, the importance of close cooperation between FBDB and the chartered banks in improving access to capital for small businesses.

Our clients deal with financial institutions for their business banking needs, including lines of credit, as well as their personal banking needs. Therefore, our local branch officers are in constant contact with their private sector counterparts.

We are pleased to have been able to forge successful partnerships with individual banks to structure *pari-passu* financing arrangements and deliver management training and counselling to small business customers. For example, FBDB and the Toronto Dominion Bank have developed a strategic alliance, making our counselling and business planning service available to TD's small business clients. We have also worked with the Canadian Bankers Association to provide strategic planning advice to groups of businesses. We look forward to continuing these kinds of important working relationships with the chartered banks for the benefit of small businesses.

Monsieur le président, un dernier point. En raison de sa forte croissance, la BFD atteindra bientôt le plafond de 3,2 milliards de dollars que lui fixe sa loi à l'égard de son actif maximal. Par conséquent, il est permis de croire que le ministre de l'Industrie, M. John Manley, déposera prochainement un projet de loi sur la BFD adapté à la conjoncture et qui permette à la Banque de continuer de répondre aux besoins en gestion et aux besoins financiers des PME du Canada. Nous serons également heureux de comparaître de nouveau devant votre comité pour obtenir ses commentaires sur le projet.

• 1700

**The Chairman:** Thank you for your presentation.

Mr. Rocheleau.

**M. Rocheleau:** Merci, monsieur Beaudoin, pour votre présentation. J'aimerais vous demander, comme aux autres intervenants, comment vous réagissez à la recommandation numéro 2 sur la collecte, suggérée par le Comité, des données sur le fonctionnement des banques, la nature et les demandes de prêts effectués, les clients, etc. Est-ce que vous vous sentez interpellé? Est-ce que cela vous complique la vie? Est-ce que vous pensez que la demande est légitime?

**Le président:** Merci pour votre présentation.

Monsieur Rocheleau.

**Mr. Rocheleau:** Thank you for your presentation, Mr. Beaudoin. I would like to ask you, as I've asked other witnesses, what your reaction is to recommendation 2 of the committee regarding the collection of data on bank operations, on the nature of loans granted and applications received, clients, etc. Would you feel targeted by this? Would that make your lives complicated? Do you think that's a legitimate request?

[Text]

[Translation]

**M. Beaudoin:** En ce qui concerne la BFD, c'est une demande à laquelle il nous sera très facile d'accéder dans la mesure où nos activités ne s'adressent qu'à la PME. Quand on regarde les activités de la Banque fédérale de développement, on peut conclure que c'est une activité qui touche la PME. Toutes nos statistiques—nous les publions en détail dans notre rapport annuel—donnent une information exhaustive qui est, dans plusieurs cas, très similaire à ce que le Comité a demandé dans son rapport et à ce que différents intervenants souhaitent avoir.

**M. Rocheleau:** Si on vous demandait, comme banquiers, s'il y a eu resserrement du crédit au Canada il y a quelques mois, est-ce que vous pourriez répondre assez facilement?

**M. Beaudoin:** Je peux vous donner l'opinion d'un intervenant qui vit avec la PME et qui ne sera donc pas celle d'un économiste qui a regardé toutes les statistiques. Comme intervenants auprès de la PME, on doit vous dire que le montant du financement qui a été octroyé aux PME dans l'ensemble du pays a augmenté au cours des 12 derniers mois.

Il faut bien voir que les conditions économiques que nous vivons au Canada sont bien meilleures que pendant la période 1990-1991. Les bilans des entreprises se sont améliorés. L'équité des entreprises s'est renflouée. Cela veut dire, pour un banquier, une meilleure base pour prêter, et c'est ce qui s'est passé.

On regarde aussi l'augmentation du financement qui s'est fait en vertu de la Loi sur les prêts aux petites entreprises. C'est un accroissement significatif. Pour nous, à la BFD, cela a été remarqué dans la mesure où on a vu des entreprises qui avaient des fonds provenant du fonctionnement de la Loi sur les prêts aux petites entreprises ou d'autres sources à cause d'une meilleure situation financière.

Cependant, je disais au mois de mai qu'en matière de défi pour la PME, le fonds de roulement demeure un élément qui est, à certains moments, critique. La marge de crédit, étant donné la croissance enregistrée par l'entreprise, peut être insuffisante pour lui permettre de poursuivre cette croissance, et c'est pour cela, entre autres, que nous avons introduit notre fonds de croissance. Le fonds de 50 millions de dollars sera bientôt éprouvé parce qu'il a répondu à un besoin très précis en matière d'expansion pour les entreprises.

Les exportateurs ont encore, au niveau du financement de leurs exportations, certaines difficultés dans certains pays. Il y a du travail à faire de ce côté-là. Toute la question du capital patient qui va au-delà du capital de risque reste encore à être réglée.

C'est un bilan rapide de la situation qu'on a vécue.

**M. Rocheleau:** Vous abordez justement dans votre texte la question du capital patient. Il y a une recommandation, la recommandation numéro 21, sur le capital patient. Je sais pas si vous l'avez en mémoire. Est-ce que vous considérez que cette recommandation va dans la bonne voie?

**M. Beaudoin:** Tout à fait dans la bonne voie.

Il faut trouver des outils pour cet élément du marché qui, en ce moment, avec les structures connues aux termes des institutions financières, ne réussit pas à trouver du financement.

**Mr. Beaudoin:** As far as the FBDB is concerned, it would be very easy to respond to these questions since all our activities involves small and medium-size businesses. When you look at FBDB activities as a whole, you can be sure that these activities involve SMBs. All our statistics, which we publish in detail in our annual report, provide exhaustive information which in many cases would be very similar to what the Committee requested in its report and to what various stakeholders want to obtain.

**Mr. Rocheleau:** If we were to ask you, as bankers, whether credit has been tightened in Canada in the past few months, could you answer quite easily?

**Mr. Beaudoin:** I can give you an opinion as a stakeholder who deals with small and medium-size businesses and this opinion will not be that of an economist who has examined all of the statistics. As stakeholder working with SMBs, we can tell you that the amount of financing grants to small businesses throughout the country has increased in the past 12 months.

It should be pointed out that the economic conditions that we've experienced in Canada have been much better than they were during the 1990-1991 period. The balance sheets of businesses have improved. And their equity is back on track. As bankers, that means a better base for lending, and that's what happened.

We also look at the increase in financing done under the Small Business Loans Act. The increase was significant. This was noted by the FBDB insofar as we've seen companies that had funds obtained under the SBLA or other sources because of a better financial situation.

However, back in May I said that the challenge for SMBs was working capital, and sometimes that factor is critical. When a company is growing, its line of credit may be insufficient to allow this growth to continue, and that's one of the reasons why we introduced our Working Capital for Growth program. This 50 million dollars fund will soon be used up because it responded to a very specific need for business expansion.

Exporters continue to have problems in certain countries with financing their exports. There's a lot of work to be done on that issue. The whole issue of patient capital which goes beyond venture capital still needs to be settled.

That's a brief overview of the situation we've experienced.

**Mr. Rocheleau:** In your presentation, you did broach the subject to patient capital. There is a recommendation, number 21, on patient capital. I don't know if you can recall this. Do you feel that this recommendation is a step in the right direction?

**Mr. Beaudoin:** Exactly in the right direction.

• 1705

We have to find tools for that segment of the market which is not finding financing right now through the conventional structures offered by financial institutions.

## [Texte]

On a au pays, et vous l'avez souligné dans votre rapport, des sommes importantes au niveau du capital de risque. Les fonds de travailleurs sont des fonds importants, mais la nature du capital de risque fait que les petites entreprises qui ont des besoins inférieurs à un million de dollars, qui sont à l'étape de démarrage, ne sont pas des projets attrayants pour les gens dans le domaine du capital de risque.

Il faut donc se doter, et cela fait partie de l'expansion du mandat de la Banque, des pouvoirs nécessaires pour combler ces besoins des entreprises de la nouvelle économie, des entreprises qui n'ont pas nécessairement de garanties à offrir.

**M. Leroux (Richmond—Wolfe):** Au regard du bloc de recommandations 3, 4 et 5 sur les mécanismes de médiation pour régler les contentieux, vous dites à la page 7:

... nous allons mettre en oeuvre un mécanisme de règlement extrajudiciaire...

En écoutant d'autres témoins, ce matin, on a vu que certains étaient déjà très avancés dans leurs mécanismes. Est-ce que vous pourriez nous donner un aperçu de votre calendrier pour la réalisation de cet aspect-là?

**M. Beaudoin:** Dans les trois prochains mois, tout le programme...

**M. Leroux:** Vous dites que vous allez mettre en oeuvre un mécanisme de règlement extrajudiciaire des conflits et nommer un ombudsman. Quel est votre calendrier à cet égard?

**M. Beaudoin:** Pour nous, les trois prochains mois vont voir l'implantation de notre programme REAC, ou CARE en anglais. Si vous me le permettez, je vais demander au vice-président principal aux opérations, M. Ryan, de vous parler plus en détail de certains éléments de notre approche dans ce domaine à la Banque fédérale de développement.

**Mr. John Ryan (Senior Vice President, Operations, Federal Business Development Bank):** I would like to pick up where our president left off, and that's to talk about the Total CARE program, which is really customer assistance, resolution and efficiency. What we have here are two key components: one is service improvement and the other is customer support.

In the area of service improvement we have six key components, the first being training. This is training to our employees to ensure they're able to deliver the best possible service to the business community across the country. We believe it very important that we hear firsthand from our customers what they think of our service, and what gaps are in the marketplace and how we might be able to fill those gaps. We have introduced surveys and we carry out focus group discussions across the country to get that feedback.

As the president indicated earlier, we have annual performance reviews on all our employees and we include the results of those surveys in the annual performance reviews. We utilize the surveys and the focus group feedback that we receive to establish benchmarks—benchmarks from the point of view of the customer service we provide to the small and medium-sized business community. We establish a benchmark of where we are today, but more importantly, of where we want to be in the future.

## [Traduction]

As you pointed out in your report, we have large amounts of venture capital in this country. Workers funds are large, but the very nature of venture capital means that small businesses who have needs below 1 million dollars, who are starting up, are not attractive prospects for people working in the venture capital field.

We therefore have to get the powers necessary to fulfil the needs of the new economy businesses that don't necessarily have security to offer. In fact, that is part of the expansion of the FBDB's mandate.

**M. Leroux (Richmond—Wolfe):** With regard to the block of recommendations 3, 4 and 5 on mediation mechanisms for settling disputes, you say on page of your presentation:

... we will be implementing an Alternate Dispute Resolution mechanism and appointing an Ombudsman...

As we listened to other witnesses this morning, we saw that some of them were already well advanced in implementing such mechanisms. Could you give us some idea of your timetable in this respect?

**M. Beaudoin:** In the next three months, the entire program...

**M. Leroux:** You say that you are going to implement an alternate dispute resolution mechanism and appoint an ombudsman. What's your timetable for doing so?

**M. Beaudoin:** In the next three months, we will be implementing our total care program. With your permission, I would ask our Senior Vice President of Operations, Mr. Ryan, to provide you with more details about some aspects of our approach to this at the FDBD.

**M. John Ryan (vice-président principal, Exploitation, Banque fédérale de développement):** J'aimerais poursuivre sur ce que disait notre président, et vous parler du programme REAC total, qui vise essentiellement l'aide au client, la résolution et l'efficience. Nous avons ici deux éléments clés: l'amélioration du service, et l'appui au client.

Pour ce qui est de l'amélioration du service, nous avons six éléments clés dont le premier est la formation. Il s'agit de former nos employés pour qu'ils puissent être en mesure de fournir de meilleur service possible aux gens d'affaires partout au Canada. Nous croyons qu'il est très important d'écouter ce que nos clients pensent de notre service; quelles sont les lacunes dans le marché, et comment nous pourrions combler ces lacunes. Nous avons commencé à faire des sondages, et nous avons des discussions de groupes cibles dans toutes les régions afin d'obtenir cette rétroaction.

Comme le président l'a signalé plus tôt, tous nos employés reçoivent une évaluation de rendement annuelle et les résultats de ces sondages sont inclus dans ces évaluations. Nous utilisons les sondages et la rétroaction que nous recevons des groupes cibles pour établir des points repères—c'est-à-dire des repères du point de vue du service à la clientèle que nous fournissons aux PME. Nous établissons un point repère pour voir où nous en sommes aujourd'hui; mais ce qui importe encore plus, où nous voulons être à l'avenir.

## [Text]

Survey results allow us to realign our operating practices to best meet the needs of our entrepreneurs and would-be entrepreneurs. Last, but not least, they allow us to develop innovative products to meet the needs of our entrepreneurs across the country.

**The Chairman:** Mr. Ryan, I am sorry to interrupt, but I'm watching our time and I don't want to go too far here. You have circulated this.

Mr. Leroux, could I ask you to finalize the last question?

**M. Leroux:** Avez-vous un échéancier pour la nomination de l'ombudsman?

**M. Beaudoin:** C'est quelque chose qui va se réaliser dans les trois prochains mois. Certains aspects du programme sont déjà en application. J'ai parlé au Comité, au mois de mai, de la procédure au niveau des plaintes qui, à mon avis, est unique au Canada. C'est déjà en place depuis le mois de mai. Cela devrait être complété d'ici trois mois.

**M. Leroux:** Un peu partout dans le document, vous faites allusion au partenariat avec les banques à charte. Vous en nommez deux en particulier. Est-ce qu'au Québec, vous avez un partenariat qui se développe avec le réseau Desjardins?

**M. Beaudoin:** Que ce soit avec Investissement Desjardins ou les caisses populaires locales, il va de soi qu'au Québec, qui est un marché important pour la Banque fédérale de développement, il est nécessaire de travailler étroitement avec les institutions, parce que l'implication principale de la Banque se situe dans le prêt à terme.

• 1710

Il faut toujours une institution qui va couvrir les besoins à court terme, c'est-à-dire la marge de crédit. Les caisses populaires sont devenues des joueurs importants dans ce domaine-là. C'est donc un partenaire qu'on rencontre sur une base quotidienne.

**Mr. Iftody (Provencher):** I would like to raise a couple of points of concern. I have received volumes of material today from the banks and would like to study it more closely at another time.

Since our last meeting, there have been some positive movements with respect to the Federal Business Development Bank in terms of small business. You know of my interest in your services in my community, and of my belief that if you're doing 60% of your business in the rural areas of Manitoba, there should be a service there. If I had a business and was doing 60% or 65% of my business in Toronto, I don't know why I would want to locate it in rural Ontario, for example. That same logic should be followed with respect to your services in the rural area.

I'm very pleased with the service that's provided, particularly in the Steinbach branch, but I want to bring a couple of points to your attention. One is an individual case in my home town, and I also want to speak on behalf of my Manitoba colleagues about a recent difficulty.

The first case involves a person from my home community who made an application to the bank and went to the Federal Business Developmental Bank because of difficulties at other institutions and so on. When he received the final letter for his

## [Translation]

Les résultats des sondages nous permettent de mieux cibler nos pratiques d'exploitation afin de mieux rencontrer les besoins des entrepreneurs ou des futurs entrepreneurs. Enfin, ces sondages nous permettent de mettre au point des produits innovateurs qui répondent aux besoins des entrepreneurs partout au pays.

**Le président:** Je regrette de vous interrompre, monsieur Ryan, mais je dois surveiller l'heure et je ne veux pas que cette discussion aille trop loin. Vous avez fait circuler ce document.

Monsieur Leroux, est-ce que je pourrais vous demander de poser votre dernière question?

**M. Leroux:** Do you have a timetable for the appointment of the ombudsman?

**M. Beaudoin:** This will be done within the next three months. Some aspects of the program have already been implemented. In May, I was telling the Committee about our complaint procedure, which is unique in Canada, in my opinion. That has been in place since May. It should be completed within three months.

**M. Leroux:** Throughout your document, you elude to partnership with the chartered banks. You refer to two in particular. In Quebec, do you have a developing partnership with the Desjardins network?

**M. Beaudoin:** Whether it be with Investissement Desjardins or the local caisses populaires, it goes without saying that in Quebec, which is a large market for the FBDB, we must work closely with institutions because most of the bank's activities are in term lending.

There is always a need for institutions that will look after the short-term needs, the line of credit. The caisses populaires have become important players in that field. We interact with them as partners on a daily basis.

**M. Iftody (Provencher):** J'aimerais vous faire part de deux préoccupations. J'ai par ailleurs reçu aujourd'hui une volumineuse documentation des banques que je veux pouvoir étudier davantage.

Depuis notre dernière réunion, il s'est produit un certain nombre d'événements positifs pour la petite entreprise à la Banque fédérale de développement. Vous connaissez l'intérêt que je porte à vos services dans ma localité. Je crois que si vous faites 60 p. 100 de votre chiffre d'affaires dans les régions rurales du Manitoba, vous devriez avoir des services sur place. Si j'avais une entreprise et que je réalisais 60 ou 65 p. 100 de mon chiffre d'affaires à Toronto, je ne m'établirais pas dans une région rurale de l'Ontario. Je pense que la même logique devrait s'appliquer en ce qui concerne vos services dans les régions rurales.

Je suis très satisfait de vos services, en particulier à la succursale de Steinbach, mais j'aimerais porter deux points à votre attention. D'abord, un cas qui s'est présenté dans ma ville, ensuite un problème récent qui touche mes collègues Manitobains.

Le premier cas a trait à un de mes commettants qui vous a présenté une demande à la Banque fédérale de développement après avoir éprouvé des difficultés avec les autres institutions. Dans la lettre finale la réponse à cette demande concernant un

## [Texte]

application for a hotel complex, he was told that the amount of money he would have to put up personally was greater than what the traditional banks were asking for. I met with your officials and got a different explanation. I was told that his numbers were wrong and were based on interest rates that were no longer applicable. The third explanation was that there was an over-reliance on gambling revenues. I thought perhaps somebody should tell that to the provincial finance minister in Manitoba, because his last budget was based on that.

There seems to be a lot of confusion about quality of service and so on. I'm an advocate and strong supporter of your institution, but I'm a little disappointed because I keep hearing about some of these cases. We get together and have coffee in my office and I talk to your officials, but at the end of the day, three to five months later, I don't get a positive response that we have done the deal and something has happened in the rural areas.

My second concern—and I've spoken to Mr. Axworthy and other colleagues in the Manitoba caucus about this—was the absence of the Federal Business Development Bank in the western diversification initiative to undertake special kinds of initiatives with respect to venture capital. I was quite surprised and delighted to see that the Royal Bank has invested \$25 million in western Canada for western Canadians and these kinds of high-risk ventures. But the Federal Business Development Bank, which I've been a supporter of, wasn't there and doesn't seem to want to come to the table.

This is causing me a great deal of concern. I'm a bit disappointed in your absence from this exercise, and a little disappointed and frustrated with some of the cases I've have to deal with in the last six months. Please provide me with some comments on that specific case, and more generally with regard to Manitoba and western Canada.

**Mr. Beaudoin:** I would like to start, if you don't mind, with the last point on WD. The last developments in terms of the meetings we've had with WD—and I referred to that in my introductory remarks—may not have been relayed to you. We have had ongoing discussions in the past five days to basically come to an agreement with WD that would see the FBDB participate just like with the Royal. Perhaps the solution, because we've been talking with the Royal Bank, will be to participate with the Royal Bank in a pooled approach that would provide greater funding to the western small business community.

## [Traduction]

centre hôtelier, le montant qu'il se voit demander d'investir personnellement est plus élevé que celui qu'ont exigé les banques traditionnelles. J'ai rencontré vos fonctionnaires et obtenu une explication différente. Selon eux, les chiffres de mon commettant étaient inexacts et se fondaient sur des taux d'intérêt qui n'étaient plus disponibles. Ensuite, est venue une troisième explication portant que le requérant surestimait les revenus du jeu. Je pense qu'il faudrait en parler au ministre provincial des Finances au Manitoba parce qu'il a semblé faire la même chose dans son dernier budget.

Il semble y avoir beaucoup d'opinions au sujet de la qualité des services, etc. Je suis un défenseur et un fervent partisan de votre institution; je suis, toutefois, quelque peu déçu d'entendre ce genre de plainte. Je rencontre vos fonctionnaires dans mon bureau et je leur parle, mais au bout du compte, trois ou cinq mois plus tard, je ne peux obtenir de réponses positives. L'affaire a échoué et il ne s'est rien passé dans cette région rurale.

Ma deuxième préoccupation—j'en ai parlé à M. Axworthy et à d'autres collègues Manitobain—a trait à l'absence de la Banque fédérale de développement dans l'Initiative de diversification de l'économie de l'Ouest en vue de mesures spéciales pour promouvoir le capital de risque. J'ai été à la fois surpris et ravi de voir que la Banque Royale, elle, a investi 25 millions de dollars dans l'Ouest du Canada à l'intention des Canadiens de cette région qui se lancent dans ce genre d'entreprises à risque. Et la Banque fédérale de développement, dont je suis un défenseur, ne semble pas faire sa part.

Je suis fort déçu de votre inaction dans le cadre de cette initiative. Un certain nombre d'affaires, dont j'ai été appelé à traiter au cours des six derniers mois, m'ont également laissé frustré. J'aimerais avoir des détails au sujet du cas précis que je vous ai soumis, de même que des explications au sujet de votre rôle au Manitoba et dans l'Ouest du Canada.

**M. Beaudoin:** Je vais commencer par votre dernier point, si vous le voulez bien, notre place par rapport à l'Initiative de diversification de l'économie de l'Ouest. Vous n'avez probablement pas été mis au courant des derniers événements à cet égard—j'y ai fait allusion dans ma déclaration liminaire. Au cours des cinq derniers jours, nous avons eu des discussions avec les gens de l'Initiative de diversification de l'économie de l'Ouest en vue d'en arriver à une entente qui nous permettrait de faire la même chose que la Banque Royale. Nous avons également eu des entretiens avec la Banque Royale. La solution consisterait peut-être à se joindre à elle en vue de la création d'une réserve qui offrirait encore plus de possibilités de financement aux petites entreprises de l'Ouest.

On the point about cooperating and working with WD, this is something we've taken very seriously because it was indicated in the budget, and in the past five days there have been very positive developments in terms of coming to an agreement that

Nous avons pris très au sérieux notre collaboration avec les gens de l'Initiative de diversification de l'économie de l'Ouest; entre autre, parce qu'il en a été question dans le budget. Au cours des cinq derniers jours, des événements très positifs sont

## [Text]

would put something in place. Whether it's WD, Royal Bank, and ourselves or WD and FBDB, everything is on the table. I would expect that within the next few days we will be able to announce something along the lines of what the Royal Bank has mentioned this morning. That's one point.

In terms of application and communication, I think it's a communications issue. I would like to hear about these situations. With our complaints handling process, whenever there's a situation, it's simple. If it's not satisfactory at the branch level, it has to go to the regional vice-president's level headquartered in Winnipeg. If it's not satisfactory, it comes to head office where ultimately the ombudsman and myself get involved. It's not a complicated process, and I would appreciate any time there is an issue along the lines we have mentioned raising it to the appropriate level.

The third issue is the location. True, you pointed out the bank's involvement. Sixty percent of our lending is in non-metropolitan areas. Regarding the location of branches, we have to balance the location and number of our branches with the mandate we have, which is to be cost recoverable. We have to break even at FBDB, so any decision we make has to be balanced with the cost aspect. In Manitoba, western Canada, and a number of areas that are growing, we're looking very closely at where the next branches of FBDB should be established.

**Mr. Schmidt:** I would like to move to the role of the Federal Business Development Bank. It has to do with areas such as the Small Businesses Loans Act. In, I think, May of last year you made a comment that you are not a lender of last resort but rather a complement to the existing financial institutions, particularly the banks. I'd like to know how you see the Small Businesses Loans Act and the Federal Business Development Bank and whether—this is a heretical question, Mr. Chairman—we should scrap the Small Businesses Loans Act and simply have the Federal Business Development Bank do it.

**Mr. Beaudoin:** The SBLA is delivered through—

**Mr. Schmidt:** I know how it's delivered.

**Mr. Beaudoin:** —7,000 branches of chartered banks. We have an important network, the most important network the Canadian government has in Canada. We have 84 offices in Canada. However, we can't replace 7,000 chartered bank branches.

The second point is that the use of the SBLA is a guaranteed program versus a direct involvement in lending through the FBDB. They are two different ways of basically serving small business. The element to watch, I would say, in the upcoming months is how the objective of the government to operate the SBLA on a cost-recovery basis is working out. I think this is one element that will need to be looked at.

## [Translation]

survenus en vue d'une entente. Toutes les possibilités sont examinées, qu'il s'agisse d'une collaboration entre l'Initiative de diversification de l'économie de l'Ouest, la Banque Royale et nous-mêmes, ou entre l'Initiative et nous-mêmes. Je m'attends à ce que d'ici quelques jours nous puissions annoncer une mesure semblable à celle que la Banque Royale a mentionnée ce matin. Voilà donc pour ce point.

En ce qui concerne les demandes, le problème est souvent un problème de communication. Je veux être tenu au courant de ce qui se passe. Notre processus de traitement des plaintes, lorsqu'il y en a, est simple. Si l'affaire n'est pas réglée de façon satisfaisante à la succursale, elle est confiée au vice-président régional qui a son bureau à Winnipeg. Si elle n'est toujours pas conclue, elle parvient au bureau principal où l'ombudsman et moi-même intervenons en dernier ressort. Le problème n'est pas compliqué du tout. Lorsqu'il y a des problèmes comme ceux qui ont été mentionnés, je tiens à ce qu'ils soient renvoyés à l'échelon approprié.

Votre troisième point avait trait à l'emplacement de nos bureaux. Vous avez parlé du rayonnement de la banque. Il est vrai que 60 p. 100 de nos prêts sont accordés hors des régions métropolitaines. Nous devons tenir compte de notre mandat, qui nous force à faire nos frais, dans la répartition et le nombre de nos succursales. Nous devons recouvrer nos coûts. Toutes nos décisions s'en ressentent nécessairement. Au Manitoba, dans l'Ouest du Canada et dans un certain nombre de régions en développement, nous surveillons la situation de près pour voir si nous pouvons ouvrir de nouvelles succursales.

**M. Schmidt:** Je voudrais, en ce qui me concerne, surtout parler du rôle de la Banque fédérale de développement, par rapport à la Loi sur les prêts aux petites entreprises, par exemple. En mai de l'année dernière, si je me souviens bien, vous nous avez dit que vous n'étiez pas un prêteur de dernier recours; que votre rôle consistait plutôt à compléter l'action des autres institutions financières, en particulier les banques. Comment voyez-vous l'interaction entre la Loi sur les prêts aux petites entreprises et la Banque fédérale de développement? À votre avis—c'est une hérésie, monsieur le président—devrions-nous abolir la Loi sur les prêts aux petites entreprises et laisser la Banque fédérale de développement tout simplement jouer son rôle?

**M. Beaudoin:** La Loi sur les prêts aux petites entreprises est administrée...

**M. Schmidt:** Je sais.

**M. Beaudoin:** ...par l'entremise des 7 000 succursales des banques à charte. Nous avons nous-mêmes un réseau important de succursales—le plus important du gouvernement canadien au pays. Nous comptons 84 succursales au Canada. Cependant, nous ne pouvons pas remplacer les 7 000 succursales des banques à charte.

Deuxièmement, la Loi sur les prêts aux petites entreprises prend la forme de prêts garantis. À la Banque fédérale de développement, nous prêtons directement. Il s'agit de deux services, très différents, aux petites entreprises. Ce qu'il faudra voir au cours des prochains mois c'est si l'objectif du gouvernement, qui consiste à administrer la Loi sur les prêts aux petites entreprises sur une base de recouvrement des coûts, se réalisera. Ce sera un point à surveiller.

## [Texte]

In terms of eliminating the SBLA and replacing it with the FBDB, I don't think at this stage this is something that realistically could be undertaken by the FBDB.

**Mr. Schmidt:** The reason for asking the question is not how many branches there are. The reason for asking the question is that the FBDB is a cost-recovery system, and the SBLA is a cost-recovery system. We also know from earlier evidence from witnesses that most of the loans given under the SBLA would in fact have been given without the SBLA provisions. There is really only a small proportion that actually is in need of this guarantee.

• 1720

So the question becomes a very real one of whether there is not a conflict, or perhaps an overlap, here, in that you indeed are either a lender of last resort de facto, simply because of the way government programs exist in other areas, or you are in conflict, in direct competition, with the banks. It's a very real question.

**Mr. Beaudoin:** The SBLA, we have to realize, is serving the needs of small businesses, up to \$250,000—

**Mr. Schmidt:** So are you.

**Mr. Beaudoin:** —and this is the primary focus. But nowadays it doesn't take too long before a small business that wants to build a plant with machinery will exceed that level. In today's environment, fairly rapidly, in very basic industries, you go beyond that level.

Secondly, the needs covered under SBLA don't include working capital. This is where increasingly we want to play a role.

Thirdly, the whole area of venture financing is not covered under the SBLA, because there is no collateral. In those companies, and "new economy" companies, basically your collateral walks down the stairway every night. These are areas where, for example, the SBLA currently is not able to support small business. That's certainly one thing we have to realize.

The other element, as you mentioned, is that FBDB is cost recoverable, and that's been achieved in the last ten years. You're correct on that point. The challenge with SBLA will be to achieve cost recovery, because it's something that has not been achieved in the recent past.

**Mr. Schmidt:** I'm very convinced now that you're convinced that the FBDB has a distinct role, different from any other. I wish I were as convinced as you are.

**Mr. Lastewka (St. Catharines):** You mentioned back in May, and you mentioned again today, that entrepreneurs still have a challenging time accessing capital, and that you introduced a new program to top up financing. The previous witness here was the superintendent of financial institutions, who talked about safety and soundness and so forth. You mention on page 5 in your report that the reason you went into that was that conventional sources do not offer sufficient lines of credit to support a company's growth.

## [Traduction]

En ce qui concerne la possibilité d'abolir la Loi sur les prêts aux petites entreprises et de la remplacer simplement par la Banque fédérale de développement, je ne pense pas que la banque puisse se charger de cette tâche.

**M. Schmidt:** Je ne posais pas la question pour savoir combien il y avait de succursales qui administraient la loi. Le fait est que la Banque fédérale de développement recouvre ses coûts et que la Loi sur les prêts aux petites entreprises est censée faire la même chose. Nous savons, de par des témoignages antérieurs, que la plupart des prêts consentis en vertu de la Loi sur les prêts aux petites entreprises le seraient de toute façon. Il n'y en a qu'un faible pourcentage qui nécessitent ce genre de garanties.

• 1720

La question est de savoir s'il n'y a pas possibilité de conflit entre les deux, ou du moins de chevauchement, du fait que vous êtes de facto un prêteur de dernier recours, compte tenu des autres programmes gouvernementaux, ou en concurrence directe avec les banques. La question se pose.

**M. Beaudoin:** La Loi sur les prêts aux petites entreprises, il convient de le noter, répond aux besoins des petites entreprises, en accordant des prêts pouvant atteindre jusqu'à 250 000\$...

**M. Schmidt:** Comme vous.

**M. Beaudoin:** . . . c'est son rôle primordial. De nos jours, cependant, une petite entreprise qui veut construire une usine et y installer de l'équipement ne met pas beaucoup de temps à atteindre cette limite. Dans la conjoncture, les entreprises des secteurs de base atteignent rapidement ce niveau.

Deuxièmement, la Loi sur les prêts aux petites entreprises ne tient pas compte des besoins en fonds de roulement. C'est à cet égard que nous voulons jouer un rôle de plus en plus important.

Troisièmement, toute la question du capital de risque échappe à la Loi sur les prêts aux petites entreprises, à cause de l'absence de garanties dans bien des cas. Dans bien des entreprises de la «nouvelle économie», les garanties sont dans la tête des gens et elles s'en vont le soir avec eux. Il y a des besoins de la petite entreprise que la Loi sur les prêts aux petites entreprises ne peut pas satisfaire. Il faut en tenir compte.

Enfin, comme vous l'avez mentionné, la Banque fédérale de développement recouvre ses coûts, et ce depuis dix ans. Il s'agira de voir si la Loi sur les prêts aux petites entreprises pourra faire de même. Ce n'est pas ce qui s'est passé au cours des dernières années.

**M. Schmidt:** Je suis maintenant convaincu que vous êtes convaincu que la Banque fédérale de développement a un rôle tout à fait distinct. J'aimerais bien pouvoir partager votre conviction.

**M. Lastewka (St. Catharines):** Vous avez déclaré en mai, et vous l'avez répété aujourd'hui, que les entrepreneurs ont encore de la difficulté à avoir accès au capital et que vous avez dû introduire un nouveau programme pour combler la différence. Le témoin précédent était le Surintendant des institutions financières. Il a parlé de la nécessité d'assises solides. À la page 5 de votre rapport vous indiquez que la raison pour laquelle vous intervenez est que les sources traditionnelles de financement n'offrent pas des marges de crédit suffisantes pour permettre la croissance des entreprises.

## [Text]

There seems to be some confusion here. On the one hand we have the conventional sources wanting to support small and medium-sized businesses, but only to a limit. But it's okay for you to come in and top it up. What is the reasoning for why the conventional sources don't participate? Why do you have to come into the scene?

**Mr. Beaudoin:** Because we've been created for that purpose: basically to come into play when the private sector, under their guidelines, their standards for the returns they have to provide to their shareholders, cannot come into play. They can go only so far. The FBDB has been created to take that extra risk, yet not be a burden to taxpayers; to be cost recoverable.

This is the reason we've been created as a crown corporation. It's a perfect example of the complementary role the FBDB can play in supporting small business.

**Mr. Lastewka:** It could be viewed as that. It also could be viewed, as my colleague here was getting at with the SBLA, that the government created it, so the banks are going to use it, but they would have done it anyway. My question might be, why did the government create it? Are we right with the times?

The government created this top-up availability, so the banks say they'll stop there because the government is going to snap in. Maybe both are wrong.

**Mr. Beaudoin:** We're dealing with two different types of institutions. The banks have responsibility to their shareholders, as I mentioned, and to depositors. It's the soundness of the financial system of a country that ultimately is involved. With FBDB you have a government that has provided a clear mandate to the institution to support small business.

We do have the advantage of not having to maximize profits. We have to be cost recoverable, but we don't have to maximize profits. This is not the case for a private institution.

• 1725

Secondly, we charge more for our loans than the chartered banks, on average. We start, for instance, on a floating basis at prime plus two in dealing with a proposal. This is to compensate for the risk. You're dealing with two different types of institutions in comparing FBDB with the chartered banks.

**The Chairman:** Thank you, Mr. Beaudoin. Mr. Ianno, you have one last short question.

**Mr. Ianno:** Thank you. I would just like to carry on from where Mr. Schmidt and Mr. Lastewka started. I want to pose it differently and I want to use the term "leveraging" in relation to the SBLA, aside from your being in effect a third mortgagor or however you look at it in terms of the fact when there's nothing left for collateral then they come to you.

I alluded to this way back when you came last time, and what I'm trying to figure out is... First of all, let me address the number of branches you indicate is 85 plus more that you are going to open. Even the Royal Bank, which probably has over 1,000 branches, has only 110 business banking centres. So let's deal with oranges and oranges here, if we can use that term. If we go back to the SBLA, if somehow you had that money or part of that money available to you, could you

## [Translation]

Il semble y avoir contradiction. D'une part, les sources traditionnelles veulent aider les petites et moyennes entreprises, mais affirment ne pouvoir le faire que jusqu'à un certain point. D'autre part, vous intervenez et vous jugez à propos de combler la différence. Pourquoi les sources traditionnelles ne peuvent-elles pas faire plus? Pourquoi devez-vous entrer en action?

**M. Beaudoin:** Nous avons été créés justement pour cela, pour intervenir lorsque le secteur privé, en vertu de ses lignes directrices, de ses normes de rendement pour les actionnaires, ne peut pas faire plus. La Banque fédérale de développement a été établie pour assumer le risque supplémentaire, tout en évitant d'être un fardeau pour les contribuables; tout en recouvrant ses coûts.

C'est la raison pour laquelle nous aurons été constitué en société d'État. Notre rôle consiste à accorder une aide supplémentaire à la petite entreprise.

**M. Lastewka:** C'est une façon de voir les choses. Comme mon collègue le disait également dans le contexte de la Loi sur les prêts aux petites entreprises, il se peut également que le gouvernement l'ait créée pour que les banques s'en servent comme prétexte; elles auraient fait ce qu'il y a à faire de toute façon. Pourquoi le gouvernement l'a-t-il créée? Est-elle encore nécessaire?

Le gouvernement a créé cette institution pour qu'elle complète ce que font les banques; celles-ci peuvent s'arrêter à un certain niveau parce qu'elles savent que le gouvernement est prêt à intervenir. Les deux sont peut-être de trop.

**M. Beaudoin:** Les banques ne sont pas dans notre situation. Elles ont des responsabilités face à leurs actionnaires, à leurs déposants. Le système financier du pays doit reposer sur des bases solides. La Banque fédérale de développement a reçu du gouvernement le mandat clair d'aider la petite entreprise.

Nous avons l'avantage de ne pas avoir à maximiser les bénéfices. Nous nous contentons de recouvrer nos coûts. Les institutions privées n'ont pas ce luxe.

En outre, nos prêts coûtent en moyenne plus cher que ceux des banques à charte. Nous partons plus ou moins du taux préférentiel plus 2 p. 100. Nous compensons le risque de cette façon. La Banque fédérale de développement et les banques à charte, sont dans des situations tout à fait différentes.

**Le président:** Merci, monsieur Beaudoin. Une dernière brève question, monsieur Ianno.

**M. Ianno:** Merci. Je voudrais poursuivre sur la lancée de MM. Schmidt et Lastewka. Je poserai le problème un peu différemment. Je parlerai «d'endettement externe» par rapport à la Loi sur les prêts aux petites entreprises. Il y a également le fait que vous êtes l'institution qui offre une troisième hypothèque en quelque sorte. Lorsqu'on a plus de garantie, on s'adresse à vous.

Je vous en ai parlé la dernière fois. J'essaie de savoir... Je reviens d'abord au nombre de vos succursales. Vous en avez 85 et vous envisagez d'en ouvrir d'autres. Même la Banque Royale, qui a probablement plus de 1 000 succursales en tout, ne compte que 110 centres bancaires pour les entreprises. Il faut comparer les mêmes choses. En ce qui concerne la Loi sur les prêts aux petites entreprises, si vous aviez cet argent ou si vous en aviez une partie, pourriez-vous l'utiliser mieux, tout en

## [Texte]

leverage it so in effect you'd be getting a better return, still with cost recovery, so that in effect small business would have more available to them?

**Mr. Beaudoin:** The experience with the FBDB in terms of the use of leveraging and the use of direct lending versus a guarantee program has been shown in the past to be more effective using the FBDB. The reason for this is simple. When you have a guarantee program, you get called only for the bad loans. You don't get the benefit of the good loans. That's the nature of a guarantee program and this is the case with the SBLA. With FBDB, under direct lending you've got a combination. We pay for our loan losses but we also collect interest on those loans that are performing. This is the reason it's proven to be a more effective instrument for the amounts that are vested with the FBDB.

Now, could we replace SBLA? That, of course, was Mr. Schmidt's question before. This is such a huge distribution and huge program that we can't claim that overnight—

**Mr. Ianno:** No, I didn't say all of it.

**Mr. Beaudoin:** No, but in terms of effectiveness at the margin, you are correct in that FBDB has been shown to be a more effective tool.

**Mr. Ianno:** That's what I meant.

**The Chairman:** Praise the Lord.

**Mr. Ianno:** Going back to benchmarks, as you may know, we've put the benchmark at roughly—or at least I have—33% small business loans versus large business loans for the major banks. Of course, the Bank of Montreal and the Bank of Hong Kong are already achieving that. That's why I chose something that was doable versus just "pie in the sky".

Do you see their banks and their operations as riskier—of course it's just gut instinct and being in the industry—as compared to the banks that are not achieving that goal? If you don't see a difference in that, do you see an appreciable difference and betterment to small business by placing a benchmark?

**Mr. Beaudoin:** In terms of the positioning of the various banks in the marketplace, it's not been evident that one bank was more progressive or less progressive. It varies by region. Sometimes one bank will be very strong in one region and very poor in another. It also varies by industry. They may be focused on one industry and you happen to be in one particular industry and this bank is trying to balance the books and perhaps be less exposed in that industry, and you may conclude they're not serving that industry well. However, in another part of the country it may be totally different.

**Mr. Ianno:** Yes, but we're dealing with total corporate loans.

**Mr. Beaudoin:** Yes. In terms of seeing evidence of one bank versus another playing a more active role serving small business, it's not evident from our experience.

## [Traduction]

continuant de fonctionner sur la base du recouvrement des coûts, pour le plus grand bien de la petite entreprise?

**Mr. Beaudoin:** La façon de procéder de la Banque fédérale de développement pour ce qui est de l'endettement externe et du recours aux prêts directs par rapport à des programmes de prêts garantis, s'est toujours révélée plus efficace. La raison en est fort simple. Avec les programmes de prêts garantis, on a que les désavantages des mauvaises créances. On n'a pas les avantages des prêts qui rapportent. Telle est la nature des programmes de prêts garantis, et c'est ce que l'on constate avec la Loi sur les prêts aux petites entreprises. Avec la Banque fédérale de développement, avec les prêts directs, il y a une combinaison des deux. On assume les pertes liées aux mauvaises créances, mais on perçoit des intérêts sur les bons prêts. C'est la raison pour laquelle les fonds investis dans la Banque fédérale de développement rapportent davantage.

Maintenant, en ce qui concerne la Loi sur les prêts aux petites entreprises, M. Schmidt voulait également savoir plus tôt si elle pouvait être abolie. Ses prêts sont tellement répartis, son problème est tellement vaste que nous ne pouvons pas prétendre la remplacer du jour au lendemain...

**Mr. Ianno:** Ce n'est pas ce que je préconisais.

**Mr. Beaudoin:** En tout cas, pour ce qui est de l'efficacité de la marge, vous avez raison, la Banque fédérale de développement est un instrument plus efficace.

**Mr. Ianno:** C'est ce que je voulais dire.

**Le président:** Rendons grâce à Dieu.

**Mr. Ianno:** En ce qui concerne les normes, comme vous le savez, nous en avons fixé une—ou du moins, j'en ai fixé une—en disant que 33 p. 100 des prêts des grandes banques aux entreprises doivent aller aux petites entreprises. La Banque de Montréal et la Banque de Hong Kong atteignent déjà cette norme. J'ai voulu proposer quelque chose de réalisable.

Ces banques prennent-elles plus de risques que les autres—c'est quelque chose qu'on sait d'instinct quand on est dans ce secteur—en atteignant un tel niveau? Pensez-vous qu'il y ait une différence? Pensez-vous que l'établissement d'une norme peut être profitable à la petite entreprise?

**Mr. Beaudoin:** En ce qui concerne la place des diverses banques dans le marché, il est difficile de dire qu'une banque en particulier est plus ou moins progressive que les autres. Tout dépend de la région. Une banque peut être très forte dans une région et très faible dans une autre. Tout dépend du secteur également. Une banque peut se concentrer sur un secteur en particulier, essayer d'équilibrer ses comptes, de ne pas être trop exposée dans ce secteur. À première vue, on peut dire qu'elle dessert mal les besoins de ce secteur d'activité. La situation peut être différente ailleurs.

**Mr. Ianno:** Nous parlons du total des prêts aux entreprises.

**Mr. Beaudoin:** Je comprends. Il est difficile de dire, d'après notre expérience, qu'une banque est plus active qu'une autre dans le secteur des petites entreprises.

[Text]

[Translation]

• 1730

Secondly, in terms of the whole area of benchmarks, because we do it, the whole area of reporting that has been recommended and called for is something we support. Knowing what's happening with regard to small business lending is going to be positive for small businesses. Having information available, as you recommended, is going in the right direction.

**The Chairman:** Mr. Beaudoin, before you leave, on behalf of the committee I would like you to reflect on the letter I sent and on the comments of the Minister of Finance and, as Mr. Ianno commented, on your experience in the industry as an institution of the Government of Canada that deals specifically with small and medium-sized business.

You might provide for our committee some benchmarks, not only the financial one—in other words, as Mr. Ianno calls it, the 30% rule of the Bank of Montreal—but also code of conduct issues, behaviour benchmarks, how you might define the word “benchmark”. We're using the word “benchmark”, but I don't think any of us really knows—

**Mr. Ianno:** I do.

**The Chairman:** Mr. Ianno has a basis for what he is calling it, but the Minister of Finance has used it and I would like to have your bank's view, on a couple of pages. I think we would all welcome receiving it: the statistical issues you feel might be relevant, the statistical issues Statistics Canada and the OSFI might consider, some of those barriers out there that you see.

On behalf of our committee, I would appreciate receiving that, because one of our jobs that remains is to define this and to deal with this gap that exists. I'm sorry to be the taskmaster that brings us back to this mundane role, or responsibility, but that still is what this particular review is about.

Today you heard a lot of interest being expressed in other areas, and you've indicated to us that you will be back. We're happy about that.

Thank you, gentlemen, for appearing today.

We stand adjourned until Wednesday at 3:15 p.m., when we will be receiving the Toronto Dominion Bank and the National Bank of Canada.

En ce qui concerne la question des normes, de la nécessité de faire rapport de son activité tel que recommandé, nous sommes d'accord parce que nous fonctionnons déjà de cette façon. Le fait de connaître la situation des prêts aux petites entreprises sera bénéfique. Un système d'information comme celui que vous recommandez est un pas dans la bonne direction.

**Le président:** Avant de vous laisser partir, monsieur Beaudoin, j'aimerais savoir ce que vous pensez de la lettre que j'ai envoyée et des observations du ministre des Finances. Comme M. Ianno l'a indiqué, vous avez un point de vue particulier en tant qu'institution du gouvernement du Canada appelée à traiter directement avec les petites et moyennes entreprises.

Vous pouvez peut-être proposer au comité certaines normes, non pas seulement financières—comme celles dont a fait état M. Ianno, par exemple, la règle du 30 p. 100 de la Banque de Montréal—mais également concernant l'éthique. Vous pourriez peut-être également essayer de définir le mot «norme». Nous l'utilisons pour l'instant sans trop savoir...

**M. Ianno:** Je sais ce qu'il signifie.

**Le président:** Monsieur Ianno a sa propre interprétation, mais le ministre a également utilisé le terme. J'aimerais savoir ce que votre institution en pense, en deux pages à peu près. Et enfin, vous pourriez peut-être nous dire quelles sont les statistiques que vous jugez pertinentes; les statistiques que Statistique Canada et le BSIF devraient recueillir en vue de faire la lumière sur un certain nombre d'obstacles qui subsistent.

Notre comité vous serait redébiable de l'aide que vous pourriez nous apporter à cet égard, parce que notre travail consiste entre autres à cerner les problèmes et à trouver des solutions. Je regrette de devoir jouer au tyran, de devoir ramener tout le monde à la réalité, mais tel est le but de notre examen.

Nous avons encore beaucoup de points à discuter. Nous sommes heureux que vous ayez accepté de revenir.

Merci d'avoir comparu aujourd'hui.

Nous reprendrons nos travaux mercredi à 15h15; nos témoins seront la Banque Toronto Dominion ainsi que la Banque Nationale du Canada. La séance est levée.



MAIL  POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste—lettre

8801320  
OTTAWA

*If undelivered, return COVER ONLY to:*  
Canada Communication Group — Publishing  
45 Sacré-Coeur Boulevard,  
Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

*En cas de non-livraison,*  
*retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:*  
Groupe Communication Canada — Édition  
45 boulevard Sacré-Coeur,  
Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

## WITNESSES

*Representatives from the Office of the Superintendent of Financial Institutions:*

John Palmer, Superintendent.

*From the Federal Business Development Bank:*

François Beaudoin, President and Chief Executive Officer;

John Ryan, Senior Vice President, Operations.

## TÉMOINS

John Palmer, surintendant.

*De la Banque fédérale de développement:*

François Beaudoin, président et chef de la direction;

John Ryan, vice-président principal, Exploitation.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing,  
Public Works and Government Services Canada,  
Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition,  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada,  
Ottawa, Canada K1A 0S9

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 37

Wednesday, March 29, 1995

Chair: Paul Zed

CAI  
XC67  
- I57

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule n° 37

Le mercredi 29 mars 1995

Président: Paul Zed

*Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on*

# Industry

*Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'*

# Industrie

**RESPECTING:**

Pursuant to Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report *Taking Care of Small Business* (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance in this area

**CONCERNANT:**

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et conformément aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME* (Octobre 1994) et des documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publierait les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine

**WITNESSES:**

(See back cover)

**TÉMOINS:**

(Voir à l'endos)



## STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

*Chair:* Paul Zed

*Vice-Chairs:* Yves Rocheleau  
Andy Mitchell

### Members

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

### Associate Members

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Mauril Bélanger  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi

(Quorum 9)

Santosh Sirpaul

*Clerk of the Committee*

## COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

*Président:* Paul Zed

*Vice-présidents:* Yves Rocheleau  
Andy Mitchell

### Membres

Judy Bethel  
John Bryden  
Nick Discepola  
Ed Harper  
David Iftody  
Gaston Leroux  
Ian McClelland  
Réal Ménard  
Dennis Mills  
Ian Murray  
Werner Schmidt  
Tony Valeri—(15)

### Membres associés

Peter Adams  
Reg Alcock  
Vic Althouse  
Mauril Bélanger  
Michel Bellehumeur  
Don Boudria  
Pierre de Savoye  
Ken Epp  
Ivan Grose  
Tony Ianno  
Walt Lastewka  
Ghislain Lebel  
John Murphy  
Carolyn Parrish  
Charlie Penson  
Alex Shepherd  
Georgette Sheridan  
Darrel Stinson  
Andrew Telegdi

(Quorum 9)

*La greffière du Comité*

Santosh Sirpaul

Published under authority of the Speaker of the  
House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre  
des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing,  
Public Works and Government Services Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition,  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa,  
Canada K1A 0S9

## MINUTES OF PROCEEDINGS

WEDNESDAY, MARCH 29, 1995  
(68)

[Text]

The Standing Committee on Industry met this day *in a televised session* at 3:20 o'clock p.m. this day, in Room 253-D, Centre Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

*Members of the Committee present:* Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri and Paul Zed.

*Acting Members present:* Walt Lastewka for Tony Valeri and John Nunziata for Dennis Mills.

*Associate Member present:* Tony Ianno.

*In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament:* Terry Thomas, Research Officer.

*Witnesses:* *From the Toronto Dominion Bank:* S.R. (Bud) McMorran, Senior Vice-Chairman; C. (Catherine) Taylor, National Director—Women in Business, Financial Services Division and D.C. (Doug) Ellis, Senior Vice-President, Financial Services Division. *From the National Bank of Canada:* Rolland Robichaud, Executive Vice-President; Tom Cormier, Senior Manager, Commercial Banking and Richard Carter, Senior Vice-President, Product Management.

Pursuant to its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report *Taking Care of Small Business* (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, the Committee resumed consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance in this area. (*See Minutes of Proceedings and Evidence, dated March 28, 1995, Issue No. 35.*)

S.R. (Bud) McMorran from the Toronto Dominion Bank made a statement and, with the other witnesses, answered questions.

At 4:51 o'clock p.m., the sitting was suspended.

At 5:00 o'clock p.m. the sitting resumed.

Rolland Robichaud from the National Bank of Canada made a statement and, with the other witnesses, answered questions.

At 6:19 o'clock p.m., the Committee adjourned until 9:00 o'clock a.m., Thursday, March 30, 1995.

## PROCÈS-VERBAL

LE MERCREDI 29 MARS 1995  
(68)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie tient un séance télévisée à 15 h 20, dans la salle 253-D de l'édifice du Centre, sous la présidence de Paul Zed (président).

*Membres du Comité présents:* Judy Bethel, Nic Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

*Membres suppléants présents:* Walt Lastewka pour Tony Valeri et John Nunziata pour Dennis Mills.

*Membre associé présent:* Tony Ianno.

*Aussi présent:* *Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement:* Terry Thomas, attaché de recherche.

*Témoins:* *De la Banque Toronto Dominion:* S.R. (Bud) McMorran, premier vice-président à la direction; C. (Catherine) Taylor, directrice nationale—Femmes en affaires, Services financiers; D.C. (Doug) Ellis, premier vice-président, Services financiers. *De la Banque nationale du Canada:* Rolland Robichaud, vice-président exécutif; Tom Cormier, directeur principal, Service gestion des comptes d'entreprises; Richard Carter, Premier vice-président, Gestion de produits.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME* (octobre 1994) et des documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité entreprend une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et des outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publierait les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine. (*Voir Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule n° 35.*)

S.R. (Bud) McMorran, de la Banque Toronto Dominion, fait une déclaration et, avec les autres témoins, répond aux questions.

À 16 h 51, le Comité suspend ses travaux.

À 17 heures, le Comité reprend ses travaux.

Rolland Robichaud, de la Banque nationale du Canada, fait une déclaration et, avec les autres témoins, répond aux questions.

À 18 h 19, le Comité s'ajourne jusqu'au jeudi 30 mars 1995, à 9 heures.

*Clerk of the Committee*

Santosh Sirpaul

*Committee Clerk*

Marie Louise Paradis

*La greffière du Comité*

Santosh Sirpaul

*Greffière de Comité*

Marie Louise Paradis

[Text]

**EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus]

Wednesday, March 29, 1995

[Translation]

**TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique]

Le mercredi 29 mars 1995

• 1519

**The Chairman:** I call the meeting to order. We shall resume consideration of our order of reference with regard to lending to small business. I want to welcome specifically this afternoon the Toronto Dominion Bank.

Welcome, gentlemen.

**Mr. Nunziata (York South—Weston):** I have a point of order, Mr. Chairman, before we start with the witnesses. I just noticed the order of the day is different from yesterday's. I'm wondering whether there's any particular reason for that.

**The Chairman:** It shouldn't be different. It's the same reference we've been dealing with, Mr. Nunziata.

**Mr. Nunziata:** This reference today is more comprehensive than the one yesterday. The one today refers to this committee's report, "Taking Care of Small Business".

**Le président:** La séance est ouverte. Nous reprenons l'étude de notre ordre de renvoi concernant les prêts à la petite entreprise. Je souhaite la bienvenue cet après-midi aux représentants de la Banque Toronto Dominion.

Bonjour, messieurs.

**M. Nunziata (York-Sud—Weston):** J'invoque le Règlement, monsieur le président, avant que vous ne donnez la parole aux témoins. J'ai remarqué que l'ordre du jour est différent de celui d'hier. Je me demande s'il y a une raison précise à cela.

**Le président:** Il ne devrait pas être différent. C'est le même ordre de renvoi depuis le début, monsieur Nunziata.

**M. Nunziata:** L'ordre du jour d'aujourd'hui est plus complet que celui d'hier. Dans celui d'aujourd'hui, il est question du rapport du comité intitulé «Pour financer le succès de la PME».

• 1520

It specifically says the purpose of this hearing is:

to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions, to review their performance in this area.

That wasn't in yesterday's order.

**The Chairman:** The clerk advises me it was. I wouldn't argue with the clerk. I wouldn't want to argue with either of you.

**Mr. Nunziata:** I probably have a different order then. It's important because some of the evidence that was heard yesterday, and some of the questions from the committee, would seem to suggest that the purpose of this study is to simply determine whether benchmarks are necessary, whereas this order makes it very specific that we are devising performance benchmarks. That was the wish of the Minister of Finance. I just want to be satisfied the purpose of these hearings is to devise the benchmarks, not determine whether or not benchmarks are necessary.

**The Chairman:** I have yesterday's order in front of me, and it reads exactly the same as today's order. It says "to devise performance benchmarks".

Il y est dit précisément que la réunion d'aujourd'hui a pour objet une étude auprès des grandes banques:

pour établir des normes et outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publieront les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine.

Cela ne se trouvait pas dans l'ordre du jour de la réunion d'hier.

**Le président:** La greffière me signale que l'ordre du jour était le même hier. Je ne veux pas me lancer dans une discussion ni avec vous ni avec elle.

**M. Nunziata:** J'ai sans doute sous les yeux un ordre du jour différent. C'est important, car certains témoignages que nous avons reçus hier, et certaines questions posées par les membres du comité, laissent entendre que notre étude a simplement pour objet de déterminer s'il y a lieu d'établir des normes, tandis que dans l'ordre du jour d'aujourd'hui il est bien précisé que nous allons établir des normes de rendement. C'est ce que souhaitait le ministre des Finances. Je tiens simplement à m'assurer que nos audiences ont pour objet d'établir des normes, et non de déterminer si celles-ci sont nécessaires ou non.

**Le président:** J'ai sous les yeux l'ordre du jour de la réunion d'hier, et il est point pour point identique à celui d'aujourd'hui. Il y est dit: «pour établir des normes et outils d'évaluation de leur rendement».

• 1520

**Mr. Nunziata:** All right.

**The Chairman:** Does that address your issue?

**M. Nunziata:** Très bien.

**Le président:** Êtes-vous satisfait?

## [Texte]

**Mr. Nunziata:** As long as that's in fact the order of the committee.

**The Chairman:** That is the order of the committee.

**Mr. Nunziata:** Thank you, Mr. Chairman.

**The Chairman:** Thank you, Mr. Nunziata.

I think before we begin I'll make a brief opening statement because it does focus somewhat on what Mr. Nunziata said, which is we should stay focused as to what the task at hand is. Each member of this committee has heard dozens and dozens of stories from their constituents—some of our members of Parliament, gentlemen, would call them horror stories—about small businesses and their relations with chartered banks.

Of course, there are two sides to every story, but these stories are coming to us from every region. One of the things our committee is trying to look at is, is there something wrong? Is it a structural problem? That's one of the questions the Minister of Finance himself has raised. That's why we've begun to consider some of this work.

At the end of our hearings last year the Canadians who had told us their stories wanted some assurance that something would change. Words are not enough. Well done is better than well said. So we have to go back to our constituents this weekend and show them something definitive. The banks are going to provide more lending to small business, or banks will be slower to call their loans, or banks will be demonstrably less arbitrary in their dealings with small businesses, or banks will recognize and be more responsive to the needs of small businesses. Our report "Taking Care of Small Business" has noted the gap in the perception of the bank/small business relationship.

I guess, gentlemen, what we started with yesterday and what I'll again ask you to focus on is, we're looking, as an industry committee, for some positive steps. Help us to show Canadians some real action in closing the gap. Help us to give some benchmarks. Work with us to devise these benchmarks so on a quarterly basis when you come to our committee we're able to show a very specific line or curve that shows the small business sector of our country, which is so important to Canadians for job creation, that positive steps are being taken.

With that, Mr. McMorran, I'd ask you to please present your opening statement, and I'd ask members to consider focusing specifically their questions and answers on that area.

**Mr. S.R. (Bud) McMorran (Vice-Chairman, Toronto Dominion Bank):** Thank you, Mr. Zed. My name is Bud McMorran. I'm a vice-chairman of the bank. With me today is Doug Ellis, who is a senior vice-president of the bank and responsible for many of the programs we're going to be talking about; and Catherine Taylor, who is our national director of Women in Business. We will all answer questions as they come.

## [Traduction]

**M. Nunziata:** Oui, si c'est bien l'ordre de renvoi du comité.

**Le président:** C'est bien cela.

**M. Nunziata:** Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Nunziata.

Avant de commencer, j'aimerais faire une brève remarque liminaire, car cela se rapporte à ce que vient de dire M. Nunziata: il ne faut pas oublier l'objet de notre mandat. Tous les membres du comité ont entendu une foule d'histoires racontées par leurs électeurs—certains de nos collègues, messieurs, les qualifient même d'histoires d'horreur—au sujet de petites entreprises et de leurs rapports avec les banques à charte.

Bien entendu, dans toute histoire, il y a deux versions, mais nous entendons raconter la même chose dans tous les coins du pays. Notre comité s'efforce de déterminer, entre autres choses, si quelque chose cloche dans le système. S'agit-il d'un problème structurel? C'est l'une des questions qu'a posées le ministre des Finances lui-même. C'est pourquoi nous avons entrepris cette étude.

À la fin de nos délibérations l'an dernier, les Canadiens qui nous avaient raconté leur histoire voulaient obtenir l'assurance que les choses allaient changer. Les paroles ne suffisent pas. Les actes parlent plus fort que les paroles. Il nous faut donc rentrer dans nos circonscriptions, à la fin de la semaine, et prouver à nos électeurs que nous avons pris des mesures. Les banques vont augmenter leurs prêts aux PME, ou encore ne pas exiger le remboursement des prêts aussi rapidement, ou encore agir de façon moins arbitraire dans leurs rapports avec les chefs de petites entreprises, ou que les banques vont être plus sensibilisées aux besoins des PME et s'efforcer d'y répondre. Dans notre rapport, «Pour financer le succès de la PME», nous avons signalé la différence de perception qui existe entre les banques et les petites entreprises quant à leurs rapports mutuels.

Au début de la réunion d'hier, j'ai dit à nos témoins, et je vais vous le rappeler aujourd'hui, messieurs, que le Comité de l'industrie cherchait à en arriver à des mesures concrètes. Aidez-nous à prouver aux Canadiens que vous faites vraiment quelque chose pour combler l'écart qui vous sépare. Aidez-nous à établir des normes et outils d'évaluation. Collaborez avec nous à l'établissement de ces normes, de façon que lorsque vous comparaîtrez devant notre comité, tous les trimestres, nous puissions établir des tendances très précises qui indiquent aux PME de notre pays, sur lesquelles les Canadiens comptent pour créer des emplois, que vous prenez des mesures concrètes.

Sur ce, monsieur McMorran, je vous demande de présenter votre exposé, et je rappelle aux membres du comité de poser des questions qui portent sur cet aspect précis de notre mandat.

**M. S.R. (Bud) McMorran (vice-président, Banque Toronto Dominion):** Merci, monsieur Zed. Je m'appelle Bud McMorran. Je suis vice-président de la Banque TD. Je suis accompagné aujourd'hui par Doug Ellis, premier vice-président de la banque et responsable de bon nombre des programmes dont nous allons parler, et par Catherine Taylor, directrice nationale du programme Femmes en affaires. Nous répondrons tous à vos questions au fur et à mesure.

[Text]

[Translation]

• 1525

We're pleased to provide this submission, which summarizes what we feel TD Bank has accomplished since last May to enhance its relationships with small and medium-sized businesses. All issues outlined in your March 2 letter will be addressed.

We will first update you on our progress relative to TD's alternate dispute resolution process, summarize our activities concerning the launch of our code of conduct, and discuss specific initiatives we have taken to make banking more flexible, convenient, and cost-effective for small and medium enterprise clients. We will then review our lending performance, including that relative to the Small Businesses Loans Act, and describe our involvement in a number of other lending programs. Finally, we will provide some insight into how our own customers have assessed the quality of our service over the past two years.

First, turning to our independent business advisory panel, we introduced this process roughly a year ago, in April of 1994, and we're pleased this has subsequently been adopted by the CBA and the other banks. We recognize the need for our small business customers to have the option of appealing to an impartial third party about credit-related disputes. In this way we felt the chances of reaching a mutually satisfactory solution would be increased.

I must report that to date none of our customers have chosen to use this alternative. Our divisional offices have advised that many disagreements have been resolved through internal channels, which we believe to be a positive sign. In other words, we think the very existence of a formal dispute resolution process and the demonstrated commitment of our senior executives have motivated our lending group to be more sensitive to the needs of our small and medium-sized customers.

We recognize that some customers may feel the \$1,000 maximum cost is a barrier to using this process. To further enhance accessibility, we have decided we will pay all relevant expenses if the customer so desires. We will continue to remind our employees of the importance of this initiative in senior management meetings and through internal correspondence.

You are also aware, I believe, that the CBA has undertaken to survey staff at each bank during the coming year. The surveys will measure each employee's awareness of his or her own employer's alternate dispute resolution process.

Turning to our business banking relationship standards or our code of conduct, one of the committee's recommendations was that each bank develop a code defining minimum service standards for communicating with small business. To the best of our knowledge we were the first bank to launch its standards, which we did effective last January 2. We have enclosed a copy of this, as well as the alternate dispute resolution brochure, in tab 3 in the material we've given you.

Nous sommes heureux de vous livrer le présent rapport, qui résume les initiatives prises depuis mai dernier par la Banque TD pour améliorer ses relations avec les petites et moyennes entreprises. Toutes les questions exposées dans votre lettre du 2 mars dernier y seront abordées.

Nous vous mettrons d'abord au courant des progrès touchant notre processus de résolution des conflits, résumerons les activités entourant le lancement de notre code de conduite et traiterons des initiatives particulières que nous avons prises pour améliorer la souplesse, la commodité et la rentabilité des opérations bancaires pour nos PME clientes. Nous passerons ensuite en revue notre performance en matière de crédit, notamment en ce qui a trait aux prêts aux petites entreprises, et notre engagement à l'égard d'un certain nombre d'autres programmes de prêts. Pour finir, nous vous donnerons une idée de la façon dont nos propres clients ont évalué la qualité de nos services au cours de nos deux dernières années.

Tout d'abord, en ce qui a trait à notre comité de consultation indépendant sur la PME, nous avons mis en application il y a environ un an, en avril 1994, notre processus de résolution des conflits, qui a par la suite été adopté par l'ABC et d'autres grandes banques. Nous reconnaissons que nos PME clientes doivent pouvoir recourir à un tiers impartial en cas de conflit en matière de crédit. De cette façon, les chances de trouver une solution mutuellement satisfaisante sont meilleures.

Je signale que jusqu'ici aucun de nos clients ne s'est prévalu de ce processus. Nos divisions nous ont informés que tous les désaccords avaient été réglés à l'interne, ce qui, selon nous, est très encourageant. Autrement dit, l'existence même d'un processus officiel de résolution des conflits et l'engagement démontré par la haute direction ont motivé notre personnel de prêt à être plus sensible aux besoins de nos PME clientes.

Nous reconnaissons que certains clients pouvaient voir dans le plafond de 1 000\$ un obstacle à l'utilisation du processus. Pour rendre celui-ci encore plus accessible, nous avons donc décidé que tous les frais pertinents seraient payés par la banque. Nous continuerons de rappeler l'importance de cette initiative à nos employés à l'occasion des réunions de la haute direction et par correspondance interne.

Vous savez sans doute, je suppose, que l'ABC entreprendra un sondage auprès du personnel de chaque banque au cours de l'année à venir. Ce sondage permettra de mesurer la sensibilisation de chaque employé au processus de résolution des conflits de son employeur.

Pour ce qui est des normes des relations bancaires avec les PME ou de notre code de conduite, une des recommandations du comité visait la mise au point, par chaque banque, d'un code établissant des normes minimums de service pour les PME. À notre connaissance, la Banque TD est la première à mettre en application de telles normes, qui sont entrées en vigueur le 2 janvier dernier. Nous avons joint à l'annexe 3 une copie de ce code de conduite ainsi que de la brochure sur le processus de résolution des conflits.

## [Texte]

We call our code TD's Business Banking Relationship Standards. While adhering to the industry guidelines established by the CBA, our standards exceed the guidelines in a number of respects. For instance, we will provide 30 days' notice before changing security requirements versus the 15 days specified in the industry guidelines. We've also made commitments relative to providing information on seminars, advising of account manager changes, and making regular visits to our customers' business premises.

Our Business Planner software, which we talked about last time, is specified as being part of the information support we will make available. This is a business planning tool that comes in either a PC disk or hard copy. To date we have distributed 40,000 of those planners.

We mailed our standards brochure to all of our 330,000 commercial accounts, in other words every account—in some cases companies got more than one copy—with a covering letter from our president, which is also included in tab 3. We also undertook extensive consultation with senior management and branch staff emphasizing the importance of adhering to the standards.

As will be the case with our alternative dispute resolution process, the CBA will survey bank employees to measure their awareness of this key initiative.

It is presently our policy that each banker annually signs a staff declaration in which they acknowledge the bank's position on issues such as privacy and confidentiality. We'll be adding references to our business banking relationship standards and the independent advisory panel to this document to reinforce staff awareness.

In tab 4 we have provided information about our business service plan, which we feel provides a number of unique features to make banking more convenient and less expensive than previous alternatives. For one flat monthly fee customers can not only operate their business accounts but also do their banking by telephone and use our Green Machine network to make business deposits. The fee is based on the number of cheques written per month, and we would like to point out that for the average small and medium enterprise customer this fee represents a 25% discount from our standard charges.

This year the business service plan and other business services will be available at all of our branches, not only at our commercial banking centres.

In this regard, I would be remiss if I did not point out that I was quite taken by... I believe his name is Grose, the chap from Oshawa. He mentioned to me the difficulties that he, as a small businessman, had in coping with commercial banking centres and how he much preferred to deal with a local branch. He was right on then, and he is right on now.

## [Traduction]

Notre code a pour nom *Normes des relations bancaires avec les PME*. Tout en étant conformes aux directives sectorielles définies par l'ABC, nos normes dépassent les exigences qu'elles contiennent à plusieurs égards. Par exemple, nous ferons parvenir à nos clients un avis de 30 jours avant de modifier les exigences en matière de garantie, alors que les directives sectorielles prescrivent un avis de 15 jours seulement. Nous nous sommes également engagés à fournir à nos clients de l'information sur les séminaires, à les prévenir des changements de directeurs des comptes et à leur rendre régulièrement visite à leurs locaux commerciaux.

Notre logiciel Le Planificateur budgétaire fera expressément partie du soutien informationnel que nous mettrons à leur disposition. Il s'agit d'un outil de planification d'entreprise qui existe sous forme de disquette ou de disque dur. Jusqu'ici, nous avons distribué 40 000 exemplaires de ce logiciel.

Nous avons fait parvenir à n°s 330 000 titulaires de comptes d'affaires—autrement dit, tous nos comptes, et certaines entreprises en reçoivent parfois plusieurs exemplaires—notre brochure sur les nouvelles normes, accompagnée d'une lettre de présentation de notre président, lesquelles sont également jointes à l'annexe 3. Nous avons aussi procédé à une vaste consultation auprès des membres de la haute direction et du personnel de nos succursales afin d'insister sur l'importance de se conformer à ces normes.

• 1530

Comme dans le cas du processus de résolution des conflits, l'ABC mènera un sondage auprès des employés de la banque afin de mesurer leur degré de sensibilisation à cette initiative essentielle.

Notre politique actuelle exige que chaque banquier signe une déclaration annuelle attestant la position de la banque en matière de protection de la vie privée et de confidentialité, entre autres questions. Nous ajouterons au document des renvois à nos normes des relations bancaires avec les PME et au Comité de consultation indépendant afin de mieux sensibiliser le personnel.

À l'onglet 4, nous fournissons des renseignements sur notre nouveau plan de services, qui présente plusieurs caractéristiques uniques qui rendent les opérations bancaires plus commodes et moins chères qu'auparavant. Pour des frais mensuels fixes, les clients peuvent non seulement tenir leurs comptes d'affaires, mais aussi faire leurs opérations bancaires par téléphone et utiliser les Machines vertes pour effectuer des dépôts d'affaires. Les frais sont calculés en fonction du nombre de chèques émis chaque mois, et, précisons-le, sont 25 p. 100 moins élevés que les frais standard de gestion de comptes chèques.

Dès cette année, nos clients pourront se prévaloir du Plan de services Affaires et d'autres services de ce genre à toutes nos succursales, et pas seulement à nos centres bancaires commerciaux.

À cet égard, je m'en voudrais de ne pas souligner que j'ai été très étonné par... Je crois qu'il s'appelle Grose; il est d'Oshawa. Il m'a parlé des difficultés qu'il a en tant que chef de petite entreprise à traiter avec des centres bancaires commerciaux et a dit préférer de loin traiter avec une succursale locale. Il avait raison et il a toujours raison.

## [Text]

This means that small and medium-sized businesses will have an additional 600 delivery points where they can obtain cash management services, small business loans, operating loans, overdrafts, etc. They can do their business banking in the same location as their personal banking, and the quality of an existing personal relationship can be brought to bear on business banking decisions.

Introduction of these services will be accompanied by an in-depth training program attended by all management-level staff.

Turning to information initiatives, one of our initiatives that provides financial information to the market is our Women in the Know program. This was launched in 1994 to provide financial advice to women. To date we have conducted over 100 seminars and presentations across Canada to provide investment information to over 4,000 women. We believe that by the end of this year we will have sponsored 1,000 such presentations.

Last fall we established the position that Catherine holds, National Director, Women in Business, to provide knowledge and support to women entrepreneurs.

To date seven events have been planned in our regional divisions to speak to this market segment about home-based businesses, how to approach your banker, preparing a business plan, and other relevant topics. There will be more of these.

Turning to our small and medium-sized business loan growth, we've provided graphs in tab 2 that outline these activities. As is indicated on the graphs, the total volume of credit facilities under \$5 million grew by 13% from October 1992 to October 1994. In the smallest category, those under \$500,000, volumes grew by 3% in fiscal 1994, despite a pay-out of \$143 million in Central Guaranty Trust real estate loans, which were acquired pursuant to the guarantee arrangement with CDIC. Those loans are reducing.

While loan losses are still too high in our view, we are encouraged that they are declining and moving closer to our objectives.

Turning to the SBLA program, we have outlined our progress there also in tab 2, schedule 9.

TD has been an active participant in the revised program, which commenced April 1, 1993. As of October 31 last, we had advanced \$605 million and our market share of the major banks averaged 15%, which is slightly ahead of our share for total small and medium-sized business loans.

Activity has been well spread across various industry sectors and has been in proportion to our branch representation in each province. While we support the government's cost recovery objective under this program, we do anticipate that demand for small business loans will decline somewhat after April 1, 1995 due to the higher equity requirements and expense burden imposed on prospective borrowers.

## [Translation]

Ce qui veut dire que les PME pourront obtenir des services de gestion de fonds, des prêts aux petites entreprises, des prêts d'exploitation et des découverts dans 600 établissements supplémentaires. Les clients pourront effectuer leurs opérations d'affaires au même endroit où ils effectuent leurs opérations particulières, et faire jouer la qualité d'une relation personnelle existante pour influer sur l'issue d'une décision d'affaires.

La mise en application de ces services d'affaires s'accompagnera de programmes de formation approfondis auxquels assisteront tous les membres du personnel de direction.

Les initiatives en matière d'information. Créé en 1994, notre programme «Femmes au courant» vise à fournir des conseils financiers aux femmes. Jusqu'à présent, nous avons présenté plus de 100 séminaires dans tout le Canada auxquels plus de 4 000 femmes ont pu obtenir de l'information sur les investissements. D'ici à la fin de cette année, nous aurons parrainé 1 000 séminaires de ce genre.

L'automne dernier, nous avons créé le poste de directrice nationale, Femmes en affaires, poste qu'occupe Catherine, afin de promouvoir l'information et le soutien aux entrepreneures.

À ce jour, sept événements figurent au calendrier de nos directions, à l'occasion desquels les représentantes de ce segment de marché pourront se renseigner sur l'entreprise à domicile, la façon de traiter avec son banquier, la préparation d'un plan stratégique et d'autres sujets pertinents. D'autres sont prévus.

Pour ce qui est de la croissance des prêts aux PME, on trouvera à l'onglet 2 des graphiques qui illustrent ces activités. Comme l'indiquent les graphiques, le volume total des facilités de crédit inférieures à 5 millions de dollars a augmenté de 13 p. 100 entre octobre 1992 et octobre 1994. Dans la catégorie des prêts aux PME inférieurs à 500 000\$, le volume a progressé de 3 p. 100 au cours de l'exercice 1994 malgré le remboursement de 143 millions de dollars en prêts immobiliers de la compagnie Trust Central Guaranty conformément à l'entente conclue avec la SADC. Ces prêts diminuent.

Bien que les pertes sur prêts soient encore trop élevées, le fait qu'elles baissent pour se rapprocher de nos objectifs est encourageant.

Pour ce qui est du programme de la LPPE, nous faisons aussi état de nos progrès à l'onglet 2, annexe 9.

• 1535

La Banque TD participe activement au programme révisé de la Loi sur les prêts aux petites entreprises (LPPE), en application depuis le 1<sup>er</sup> avril 1993. Au 31 octobre 1994, nous avions consenti des prêts de 605 millions de dollars, et notre part du marché des grandes banques était d'environ 15 p. 100, soit légèrement supérieure à notre part du total des prêts aux PME.

Nous avons adéquatement réparti nos activités entre les différents secteurs ainsi qu'en fonction du nombre de nos succursales dans chaque province. Bien que nous appuyions l'objectif de recouvrement des coûts que s'est fixé le gouvernement en vertu de ce programme, nous prévoyons que la demande de prêts aux petites entreprises baissera après le 1<sup>er</sup> avril 1995 en raison des exigences en matière de capitaux propres et des charges plus élevées que les emprunteurs éventuels devront supporter.

## [Texte]

We do believe, though, that the program to date certainly has met our mutual goal of improving access to lending capital to small business within acceptable risk parameters.

On the subject of trade finance, we continue to be very active in developing new ways to assist small and medium-sized companies to conduct business internationally. We are currently working with both the EDC and the Canadian Commercial Corporation to develop programs for delivering incremental financing for form receivables inventory and work in process.

In September 1994—and this is outlined in tab 5—we launched, in cooperation with the Export Development Corporation, our automotive tooling finance program, which will finance up to 100% of work in progress for auto parts and tool and dye manufacturers.

What makes this program unique is that we lend against work in progress—something we have not traditionally done. In this way, we are supporting the working capital needs of small and medium-sized businesses, whose shipments were valued at \$18.1 billion in 1994, 80% of which were exported. An outline of our support of exports in terms of letter of credit volume is included in tab 10.

Initially our involvement in the auto finance program will be up to \$50 million, with TD Bank and the Export Development Corporation each sharing 50% of the risk.

Last May we introduced two new lending programs to our commercial branches: TD Businessline and TD Business Overdraft Protection. What distinguishes these facilities is that while they provide funds for business purposes, they can be approved based on personal, not business, credit history and financial status. This is particularly advantageous for businesses that may be experiencing short-term difficulties or for start-ups where no business history exists.

We continue to fully support the Ontario New Ventures program, and in December 1994 we joined the Quebec government in the SDI loan guarantee program, which provides capital for start-up businesses. To date we have submitted to the SDI a recommendation to fund applications of about \$1 million.

Regionally, to help provide capital for both start-ups and small businesses with growth opportunities, we are participating in a joint venture with the Nova Scotia government called the TD-Nova Venture Loan program. Since May 1994 we have met our initial allocation of \$2 million and we are reviewing expansion of our involvement by an additional \$4 million. We feel this program has enough merit that we have submitted to the Manitoba government a proposal for us to participate in a similar initiative in that province.

## [Traduction]

Nous croyons toutefois que le programme a bel et bien atteint son objectif, à savoir améliorer l'accès des petites entreprises aux capitaux, compte tenu de paramètres de risque définis.

En ce qui a trait au financement du commerce extérieur, nous continuons de jouer un rôle très actif dans la mise au point de nouvelles méthodes pour aider les PME à faire des affaires à l'échelle internationale. Nous travaillons actuellement tant avec la Société pour l'expansion des exportations (SEE) qu'avec la Corporation commerciale canadienne à l'élaboration de programmes de financement supplémentaire pour les comptes clients, les stocks et les produits en cours à l'étranger.

En septembre 1994—on peut le lire à l'onglet 5—nous avons lancé, en collaboration avec la Société pour l'expansion des exportations, un programme qui financera jusqu'à 100 p. 100 des produits en cours de fabricants de pièces d'automobile et d'outils et matrices.

Le fait que nous puissions consentir des prêts garantis par des produits en cours, ce qui déroge aux pratiques traditionnelles des banques, en fait un programme unique en son genre. Nous soutenons ainsi les besoins en fonds de roulement des PME, dont les expéditions étaient évaluées à 18,1 milliards de dollars en 1994; 80 p. 100 de ces expéditions étaient destinées à l'étranger. On trouvera à l'onglet 10 un exposé de notre soutien aux exportations en fonction du volume de lettres de crédit.

Au départ, notre engagement maximal sera de 50 millions de dollars, et la Banque TD et la SEE assumeront les risques à parts égales.

En mai dernier, nous avons lancé deux nouveaux produits de prêt dans nos succursales d'affaires: la Ligne de crédit TD Affaires et la Protection contre les découvertes TD. Ce qui distingue ces facilités de crédit, c'est que leur approbation se fonde sur les antécédents de crédit et la situation financière personnels tout en permettant de disposer de fonds à des fins d'affaires. Cette caractéristique est particulièrement avantageuse pour les entreprises susceptibles de se heurter à des difficultés à court terme ou pour les entreprises en phase de démarrage sans antécédents commerciaux.

Nous continuons d'apporter un soutien inconditionnel au programme Nouvelles entreprises de l'Ontario et, depuis décembre 1994, nous collaborons avec le gouvernement du Québec au programme de garantie de prêts de la SDI, qui fournit des capitaux aux entreprises en phase de démarrage. Jusqu'à présent, nous avons recommandé à la SDI d'accepter des demandes pour un montant total de plus d'un million de dollars.

À l'échelle régionale la Banque TD est partenaire du gouvernement de la Nouvelle-Écosse dans une coentreprise baptisée TD-Nova Scotia Venture Loan Program, qui vise à fournir des capitaux tant aux entreprises en phase de démarrage qu'aux PME qui connaissent des perspectives de croissance. Depuis mai 1994, la Banque TD a déjà atteint son objectif initial de 2 millions de dollars en prêts consentis, et examine la possibilité d'accroître sa participation de 4 autres millions de dollars. Nous sommes d'avis que ce programme a d'ores et déjà fait ses preuves, et avons soumis au gouvernement du Manitoba une offre de service visant la mise sur pied d'une initiative semblable dans cette province.

## [Text]

When we were last here we mentioned our technology banking group in Markham, and we're pleased to note that we now have eleven such groups across Canada to assist this high-growth, knowledge-based segment.

Finally, turning to our customers' perception of us, we, like you, worry about how well we are serving our small business clients. We're sometimes dismayed by the contradictory information we see in many research surveys that are done on this sector of the economy each year.

To provide us with consistent information that will help us evaluate the quality of our service, we use what we call the commercial customer service index. In this survey we ask our customers to rank the attributes they think are most important to them in a bank and then to rate our performance on those attributes. We are encouraged to note that in 1994 the quality of our service was rated significantly higher than it had been a year earlier. Details of our survey are provided through a copy of our in-house magazine—it is in tab 8—as well as a copy of the actual survey we send out.

## [Translation]

Lors de notre dernier exposé, nous vous avions parlé de notre Groupe d'industries de haute technologie de Markham. Nous sommes heureux d'annoncer que nous avons maintenant 11 groupes semblables dans tout le Canada qui aident les entreprises oeuvrant dans ce segment à croissance rapide fondé sur la connaissance.

À propos de l'indice de satisfaction de la clientèle, comme vous, nous nous préoccupons de la qualité des services que nous offrons à nos PME clientes. Nous sommes parfois consternés par l'information contradictoire véhiculée par les nombreux sondages effectués chaque année auprès des PME.

Afin d'obtenir une information cohérente qui nous aidera à évaluer la qualité de nos services, nous recourons à un indice appelé indice de satisfaction de la clientèle d'affaires. Nous procémons à un sondage auprès de nos clients, auxquels nous demandons de classer les caractéristiques qu'ils jugent les plus importantes pour une banque et d'évaluer la performance de la Banque TD en regard de ces caractéristiques. Il est encourageant de noter que la qualité de nos services a obtenu une cote nettement plus élevée en 1994 que l'année précédente. Vous trouverez les détails de notre relevé dans l'exemplaire de notre publication, qui se trouve à l'onglet 8, de même qu'un exemplaire du questionnaire que nous avons envoyé.

• 1540

We believe this attests to the effectiveness of the small business programs we have introduced. However, we plan and will continue to monitor the results in future surveys to ensure we are on the right track. To further assist us in achieving progress in this area, we include the results of these surveys as important components in the annual performance review of our branch managers.

In summary, we recognize there is much to be done. We believe we have made some progress to date in finding ways to support small and medium-sized business. We certainly will continue to explore new opportunities.

We now welcome your questions.

**The Chairman:** Thank you, Mr. McMorran.

Mr. Rocheleau.

**M. Rocheleau (Trois-Rivières):** Merci, monsieur McMorran, pour votre exposé. J'aimerais vous demander, comme aux autres institutions financières, comment vous réagissez à la recommandation numéro 2 du rapport du Comité sur le succès des entreprises, qui porte sur une éventuelle collecte structurée de données sur les prêts accordés et sur les demandes de prêts. Comment réagissez-vous à cette recommandation?

**Mr. McMorran:** We have been working with the government in developing statistics through the CBA, and I believe the initial results of that work have been supplied to you. We have tried to present our own material using the same breakdown it has used. I am not sure whether that's your question, but we are working. In fact, one of my confrères is chairman of the subcommittee heading that activity on behalf of the bank.

Nous croyons que cette meilleure cote est la preuve de l'efficacité des programmes que nous avons mis en application. Cependant, nous continuerons de surveiller les résultats des prochains sondages pour nous assurer d'être sur la bonne voie. Ces résultats constitueront un critère important dans l'évaluation du rendement des directeurs de succursales, ce qui nous aidera à progresser encore davantage à ce chapitre.

En résumé, tout en reconnaissant qu'il nous reste encore du travail à accomplir, nous croyons que nous avons fait jusqu'à présent certains progrès en matière d'aide aux petites et moyennes entreprises. Nous continuerons de rechercher de nouvelles occasions.

Nous répondrons maintenant volontiers à vos questions.

**Le président:** Merci, monsieur McMorran.

Monsieur Rocheleau.

**M. Rocheleau (Trois-Rivières):** Thank you for your presentation, Mr. McMorran. I would like to ask you and the other financial institutions what is your reaction to the second recommendation contained in the committee's report, *Taking Care of Small Business*, which asks for a structured collection of data on loans granted and loans application. What do you think of this recommendation?

**M. McMorran:** Nous collaborons déjà avec le gouvernement à la collecte de données par l'entremise de l'ABC. Si je ne m'abuse, vous avez déjà reçu les résultats préliminaires de ces travaux. Nous avons essayé de présenter nos propres chiffres de la même façon que l'ABC. Je ne sais pas vraiment si c'est ce que vous vouliez savoir, mais nous y travaillons déjà. Un de mes confrères est d'ailleurs président du sous-comité qui s'occupe de ce travail au nom de la banque.

## [Texte]

**M. Rocheleau:** Bien que les députés aient travaillé là-dessus pendant de nombreuses heures l'année dernière, jamais on n'a pu faire la démonstration qu'il y avait eu bel et bien resserrement du crédit. Il s'agit d'une donnée fondamentale quant à la question qui nous a beaucoup préoccupée. La réponse que nous avons eue, et c'est un peu contrariant, c'est qu'il n'y a pas eu un resserrement du crédit de la part des banques, mais tout simplement une baisse de la demande.

Ce n'est pas un détail parce que cela amène les gens à porter des jugements qui sont peut-être faux. Également, cela a suscité des données de la part de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, qui dévoile le traitement qui est fait aux femmes. On avance que quand on est une femme, on a 24 p. 100 moins de chance d'avoir un prêt que quand on est un homme.

À mon avis, il vaudrait mieux avoir des données précises et exhaustives au lieu de bribes qui nous incitent à poser des jugements erronés. Il me semble que cela serait dans l'intérêt des banques notamment, à moins que vous ayez des raisons objectives et rationnelles qui pourraient nous convaincre du contraire. À mon avis, les réponses sont jusqu'à maintenant très insatisfaisantes. C'est beaucoup plus pour des raisons administratives ou de coûts ou pour maintenir une non-transparence qui, à mon avis, est à dénoncer.

**Mr. McMorrin:** In terms of statistics such as loans to women or loans to other groups, they are very difficult to get, and there are concerns over the cost. In reality, particularly for smaller loans and smaller business, the market is not a purely defined one. In our case, for example, although I don't have the numbers, I am sure that many of the loans we classify as personal loans are actually used for business purposes. People are using personal lines of credit to invest in businesses, and that sort of thing.

## [Traduction]

**Mr. Rocheleau:** Even though members of Parliament looked at this issue for many hours last year, we were never able to show whether or not there had been a credit crunch. This is a basic fact about which we were deeply concerned. The answer we were given, and this was rather unsatisfactory, was that there had been no credit crunch on the part of the banks, but simply a reduction in demand.

This is not simply a detail because people could make inaccurate judgments based on this information. We also were given data by the Canadian Federation of Independent Business on the way women are treated. It has been suggested that, if you are a woman, your chances of getting a loan are 24% lower than if you are a man.

I believe that it would be better to have specific and complete data rather than piecemeal information which can lead us to make inaccurate judgements. It seems to me that it would also be in the interest of the banks, unless you have objective and rational reasons which could convince us that we are wrong. In my opinion, the answers we have received until now are quite unsatisfactory. The reasons for this seem to be much more administration or cost-related or aimed at maintaining non-transparency, which I believe should be denounced.

**Mr. McMorrin:** Il est très difficile d'obtenir des chiffres sur les prêts aux femmes ou à d'autres groupes, et c'est aussi très coûteux. En réalité, surtout dans le cas des petits prêts et des petites entreprises, le marché n'est pas purement défini. Je n'ai pas les chiffres avec moi, mais dans un cas, par exemple, je sais que bon nombre des prêts que nous considérons comme des prêts personnels servent en fait à des activités commerciales. Nos clients se servent de leur ligne de crédit personnelle pour investir dans une entreprise, etc.

• 1545

Turning specifically to the issue of the treatment of women, I would like to ask Catherine to speak to that. We have held focus meetings with groups of women to ask them what they perceived their treatment to have been and what they would like to see from the bank.

**Ms Catherine Taylor (National Director, Women in Business, Financial Services Division, Toronto Dominion Bank):** First, I would like to address the issue specifically because you mentioned the Canadian Federation of Independent Business.

Over the past few months, I've talked to a number of people at various levels of government. I've talked to the CFIB and educational institutions. Their estimate of the number of women entrepreneurs in Canada varies widely from less than 600,000 to 800,000.

In a case such as that, it's very difficult to agree to set objectives in terms of acquiring the business of women entrepreneurs, because if we all set an objective say of 30% growth, it begs the question whether there are that many entrepreneurs. So in that particular case, we are not even sure of what the entire market is. We would hesitate to set numbers to use as objectives.

Pour ce qui est de la façon dont les femmes sont traitées, je demanderais à Catherine de répondre à votre question. Nous avons organisé des réunions avec des groupes de femmes pour leur demander ce qu'elles pensaient de la façon dont elles sont traitées par la banque et des services qu'elles voudraient obtenir.

**Mme Catherine Taylor (directrice nationale, Femmes en affaires, Services financiers, Banque Toronto Dominion):** Je voudrais tout d'abord répondre à ce que vous avez dit au sujet de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.

Ces derniers mois, j'ai parlé à toutes sortes de gens à divers échelons du gouvernement. J'ai parlé aussi à la FCEI et aux représentants des établissements d'enseignement. D'après les évaluations, il semble qu'il pourrait y avoir entre moins de 600 000 et 800 000 femmes qui exploitent une entreprise au Canada.

Dans un tel cas, il est très difficile de s'entendre sur des objectifs pour attirer ces femmes, parce que, si nous fixions tous un objectif de 30 p. 100 de croissance, par exemple, il faudrait alors savoir combien il y a de femmes qui exploitent une entreprise au juste. Nous ne sommes donc même pas certains de ce que le marché représente. Il serait difficile pour nous de fixer des chiffres précis comme objectifs.

## [Text]

We would rather go back to the information we've gleaned from the women entrepreneurs in terms of how they do business and the kinds of business they set up.

Mr. McMorran made reference to focus groups, where we've met with a number of women entrepreneurs to find out what kind of businesses they run, what they want from banks, and so on.

With reference to using personal credit to support businesses, in one particular group of 25 women entrepreneurs, fully two-thirds of them did not have business financing. They used personal products at personal branches to do their business financing.

We do not have anything set up to be able to measure that kind of financing for women entrepreneurs, and I expect you would probably find a large ratio of men who own their own businesses who are using personal products to finance their businesses.

That's one example of the difficulty in setting objectives and benchmarks for lending. I would hate to set numbers and be wrong. That would conceivably mean we weren't serving that market appropriately because we had missed the mark.

**M. Rocheleau:** Quand on parle du cas des femmes, c'est un exemple qu'on donne. À mon avis, c'est de toute la vie en société qu'il est question. Il s'agit de faire en sorte qu'un des maillons importants de notre système économique rende des comptes, nous fasse part de certaines choses, sans qu'il soit obligé de dévoiler des choses confidentielles.

Supposons qu'on s'aperçoive, à la lumière de ces données-là, que le Canada comme pays n'est pas à la hauteur de la situation quant à ses mécanismes pour affronter la nouvelle économie: non seulement le Canada se fait dépasser, mais il se fait surclasser par la compétition internationale. Je pense qu'il serait alors dans l'intérêt public qu'on réagisse et qu'on agisse, mais pour réagir et agir, il faut avoir des données.

Il ne semble pas qu'on ait ces données-là actuellement. Ce sont des approximations et tout le monde y va un peu intuitivement. Cela permettrait notamment d'avoir des programmes gouvernementaux mieux inspirés qui pourraient susciter un effort du secteur privé en toute connaissance de cause.

C'est là l'avantage que je vois. C'est la recommandation la plus importante de tout le rapport.

**Mr. D.C. Ellis (Senior Vice-President, Financial Services Division, Toronto Dominion Bank):** You would get a response from Ministers Manley and Martin. I think they made a very good observation. I think the kind of information you're looking for could be more easily obtained.

All banks would have information on who the owners of the company were. If you could determine whether the name was male or female, we could probably deduce the sex of the owners, but all of that information is manually kept in files. It's not on a database. It's not a piece of information that gets factored into a credit decision in the sense of someone reviewing it at a higher authority to approve or decline a loan. So it's not information we can get at easily.

## [Translation]

Nous préférions nous fier aux renseignements que nous avons obtenus des femmes qui exploitent une entreprise au sujet de leurs activités commerciales et du genre d'entreprises qu'elles exploitent.

M. McMorran a déjà parlé des groupes représentatifs qui nous ont permis de rencontrer des femmes d'affaires et de leur demander quel genre d'entreprises elles exploitent, quels services elles veulent obtenir des banques, etc.

Pour ce qui est de la façon dont le crédit personnel est utilisé à des fins commerciales, je signale que dans un groupe de 25 femmes d'affaires, les deux tiers n'avaient aucun financement commercial. Elles se servaient de services personnels à leur propre filiale bancaire pour financer leur entreprise.

Nous n'avons aucun moyen pour l'instant d'évaluer ce genre de financement pour les femmes d'affaires, mais j'imagine qu'il y a aussi une grande proportion d'hommes d'affaires qui se servent de leurs services bancaires personnels pour financer leur entreprise.

C'est l'un des problèmes que nous avons à fixer des objectifs et des critères pour nos prêts. Il ne faudrait surtout pas fixer des objectifs erronés. Cela pourrait nuire à la façon dont nous servons un marché particulier.

**M. Rocheleau:** When we speak of women, this is only one example. I believe that we are dealing with all of community life. We have to ensure that one of the important links in our economic system is held accountable and tells us what is going on without having to divulge confidential matters.

Let us suppose that such data shows that Canada does not have the proper mechanisms to face up to the new economy, that it not only is being overtaken, but that it has lost touch with international competition. I believe that it would then be in the public interest for us to react and to take action, but to do so, you need to have certain data.

We do not seem to have them now. We only have approximations and intuitive figures. If we had better data, we could have better inspired government programs which could provide an incentive for the private sector to make informed decisions.

This is the advantage which I can see in this. I think that this is the most important recommendation in the whole report.

**M. D.C. Ellis (premier vice-président, Services financiers, Banque Toronto Dominion):** Les ministres Manley et Martin pourraient vous donner une réponse. Je pense qu'ils ont très bien compris la situation. Selon moi, le genre de renseignements que vous voulez obtenir pourraient l'être facilement.

Toutes les banques savent à qui une entreprise quelconque appartient. Si vous pouviez dire à partir du nom s'il s'agit d'un homme ou d'une femme, nous pourrions probablement en déduire si l'entreprise appartient à un homme ou à une femme, mais tous ces détails sont des dossiers imprimés. Ils ne sont pas versés dans une banque de données. Ce n'est pas un renseignement qui entre en ligne de compte lorsque quelqu'un à un échelon supérieur essaie de déterminer si l'on va approuver ou rejeter un prêt. Ce n'est donc pas un renseignement que nous pouvons obtenir facilement.

## [Texte]

We could sample and obtain that information through organized questionnaires and probably answer your question. I guess we are all wrestling with the question of whether it's worth the cost of organizing it and keeping it constantly on a regular basis.

## [Traduction]

Nous pourrions mener des sondages et obtenir ces renseignements dans le cadre d'un questionnaire organisé. Nous pourrions probablement répondre alors à votre question. J'imagine qu'il s'agit de voir si le coût de mener un tel sondage périodiquement en vaudrait la peine.

• 1550

In our own questionnaire, in the last half, we ask many size questions about companies: What are your sales? How long has your company been in existence?

For our own purposes, we would have no difficulty adding to that, in the sense that if it's a single-ownership situation asking are you male or female? That might get at some of your questions.

**The Chairman:** With the greatest of respect, what my colleague is saying, and what all of us have specifically been saying, is that there is a recommendation we put on the table. Like it or not, we want specific... The industry committee is not creating these benchmarks. The Minister of Finance came forward and said, there's a special obligation; help us close the gap. Help us to establish these benchmarks. This committee is attempting to elicit responses from the banking industry to give us yes or no, you like it, you don't like it, what should be in the equation. You're telling us you keep these things manually. Mr. Rocheleau wants to know, one way or another, where do you stand on it?

Dans notre propre questionnaire, dans la dernière moitié, nous demandons beaucoup de renseignements chiffrés sur les sociétés: quelles sont vos ventes? Depuis quand votre entreprise existe-t-elle?

Et cela, c'est pour nos propres statistiques. Nous ne verrions aucun inconvénient à poser également une question sur le sexe du propriétaire lorsqu'il s'agit d'un entrepreneur seul. Cela permettrait de répondre à vos questions.

**Le président:** Sauf votre respect, ce que mon collègue dit, et ce que nous avons tous répété à plusieurs reprises, c'est que nous avons fait une recommandation bien précise. Que cela plaise ou non, nous voulons de façon précise... Ce n'est pas le Comité de l'industrie qui va fixer les normes. Le ministre des Finances a lui-même pris la parole à ce sujet, en disant que nous avions des obligations bien précises, et qu'il fallait l'aider à combler les lacunes. Pour cela nous avons besoin que vous nous aidiez à fixer ces normes. Le comité cherche donc à obtenir des banquiers une réponse, oui ou non, cela vous plaît, cela ne vous plaît pas, et que l'on nous donne des indications. Vous nous dites que ces renseignements sont recueillis manuellement et que vous les avez dans vos registres. M. Rocheleau veut savoir, d'une façon ou d'une autre, quelle est exactement votre position.

C'est bien cela, monsieur Rocheleau?

**M. McMorran:** Comme je l'ai dit, nous sommes en contact étroit avec l'administration gouvernementale pour nous entendre sur les chiffres, dont certains vous ont été fournis.

L'autre chose que je voudrais dire, à propos de ces normes, c'est qu'il faudrait aussi se poser des questions sur la déontologie. Savoir exactement quel type de rapports on entretient avec la clientèle. Nous avons nous-mêmes publié un code de conduite. Les autres banques sont à la veille de le faire. Nous sommes tout à fait disposés, et de fait nous nous y attendons, à ce que tout cela soit suivi de près. Nous allons donc le faire déjà à l'interne. Nous savons que l'ABC va également le faire. Je suis sûr que d'autres organismes surveilleront pour voir si nous respectons nos propres principes, que nous n'avons d'ailleurs pas publiés à la légère ni sans y réfléchir. Nous savons que cela va demander à certains de nos employés des réajustements, et c'est précisément ce que nous visons, estimant que c'est important.

**Le président:** Cela se comprend.

**M. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** Bonjour, mesdames et messieurs.

Tout d'abord je voudrais vous féliciter pour ce que vous avez dit d'entrée, à savoir que la banque prendrait en charge tous les frais de la procédure d'arbitrage. Je pense que c'est une excellente initiative. Je crois également que cela devrait inspirer les banques à charte, lorsqu'elles décideront de leur propre système.

Is that right, Mr. Rocheleau?

**Mr. McMorran:** As I mentioned, we are working with the government to develop the numbers and some of those have been provided to you.

The other thing I would say is that in terms of benchmarks, I would think it would be appropriate to ask what is the behaviour. What is happening in terms of the relationship? We have published a code of conduct. The other banks are all going to be publishing a code of conduct. We are quite prepared and expect to be monitored. We're going to do it internally. We know the CBA is going to do it. I'm sure other organizations will be monitoring our adherence to the principles that we published, and we did not publish those carelessly or frivolously. We recognized that this was going to mean some behaviour modifications on the part of our people, and that's something that we are very much interested in achieving because we feel it's important.

**The Chairman:** That's fair.

**Mr. Mitchell (Parry Sound—Muskoka):** Welcome, ladies and gentlemen.

First of all, I want to compliment you on something you said in your opening comment, and that was that you will as a bank absorb the full cost of the alternative dispute resolution system. I think that's an excellent initiative. I think that's one that should be copied by all of the chartered banks as they put out the ADR.

## [Text]

I notice that we have representatives of the CBA here today, and I would suggest that they carry that back to all of their members, because I think the only appropriate way to do it is to have the bank absorb the cost of that.

**Mr. McMorrin:** I did explain why we didn't absorb the cost at the start. Obviously, part of the thing was the cost. But the other thing is, if you are going to set up a program—and people so far have been pretty reticent to use it—our concern is if we pay the whole thing, would you feel it was rigged? We're quite prepared to pay the cost, but some people may not want it. At any rate, we're prepared to do it.

**The Chairman:** I agree with that.

Mr. Mitchell, you're absolutely right. It's first class.

**Mr. Mitchell:** I think the rest of the industry should follow suit. I would suggest, however, that when you examine—

**A voice:** The Bank of Montreal also.

**Mr. Mitchell:** The Bank of Montreal said they would only do it if they turned out to be wrong. But they would charge the customer. If the customer lost...

Anyway, I want to get off that point. I don't want to spend a lot of time on it.

I would suggest to you, though, that you take a look at the reason why people are not using your system and not accept the fact it's because your own internal system is so good, although that might be true. There might be other barriers out there that are causing your clients not to use it. I think it would warrant an examination.

I want to get to the matter of statistics and I want to read to you, very briefly, the response of the CBA to our committee's recommendation number two. In brief, it says:

In its report the committee recommends that additional data should be included in the reporting process.

The CBA goes on to say:

The imposition of any requirements to provide statistics on these demographic characteristics will impose upon the financial sector a substantial regulatory burden. The corresponding benefits of such additional data may however be negligible.

That, essentially, was the position of the CBA. I ask you whether or not, because you mentioned you were doing something in conjunction with the CBA, that reflects the Toronto Dominion's viewpoint as well?

**Mr. Ellis:** I think part of what the CBA is trying to make a point on is that banks are not the only suppliers of credit to small and medium-sized enterprise. They're the largest for sure, but there are also trust companies and other forms of lenders.

**Mr. Mitchell:** Do you agree with what the CBA is saying, which is basically that the corresponding benefits of such additional data may however be negligible?

## [Translation]

Je remarque qu'il y a dans la salle des représentants de l'ABC, et je les encouragerais vivement à en avertir leurs propres membres, car je crois que c'est la seule façon de procéder: il faut que la banque prenne ce genre de frais en charge.

**M. McMorrin:** J'ai expliqué pourquoi nous ne l'avions pas fait dès le départ. De toute évidence, la question de ce que cela allait coûter se posait. Par ailleurs, si vous créez un programme—and jusqu'ici les intéressés se sont montrés assez hésitants à y recourir—nous craignons que si nous en assumons tous les coûts certains n'imaginent que c'est truqué. Nous sommes tout à fait prêts à en assumer les coûts, ce à quoi certains vont peut-être s'opposer. En tout cas, nous y sommes disposés.

**Le président:** Je suis d'accord avec vous.

Monsieur Mitchell, vous avez tout à fait raison. Je trouve cela aussi remarquable.

**M. Mitchell:** Je pense que votre secteur devrait suivre. Je dirais, cependant, que lorsqu'on examine...

**Une voix:** La Banque de Montréal également.

**M. Mitchell:** La Banque de Montréal s'est déclarée prête, mais uniquement pour les cas où elle serait dans ses torts. Sinon, le client serait facturé. Si le client perd...

Mais je ne veux pas m'attarder plus longtemps là-dessus. Je ne veux pas y perdre trop de temps.

Je vous suggérerais cependant d'examiner de près pourquoi les clients n'ont pas recours à ce système, en n'imaginant pas tout de suite que c'est parce que votre façon de procéder est par ailleurs excellente, même si cela est peut-être vrai. Il y a peut-être d'autres barrières qui font que les clients hésitent. Je pense que cela demande à être examiné.

J'aimerais maintenant passer à la question des statistiques, et je vais vous citer, en résumé, la réponse de l'ABC à la recommandation numéro 2 du comité. Pour résumer, le comité demande dans sa recommandation que:

Les rapports soient plus riches en renseignements chiffrés.

**L'ABC répond que:**

Exiger du secteur financier qu'il fournit des statistiques à caractère démographique représentera une charge de travail supplémentaire assez considérable, alors que les bénéfices qu'on en retirerait seraient assez négligeables.

Voilà en gros la position de l'ABC. Comme vous nous disiez que vous étiez en rapport avec l'ABC, j'aimerais savoir si c'est également le point de vue de la Toronto Dominion.

**M. Ellis:** Je crois surtout que l'ABC veut faire comprendre que les banques ne sont pas la seule source de crédit pour les petites et moyennes entreprises. C'est la source la plus importante, certainement, mais il y a aussi les compagnies de fiducie et les autres prêteurs.

**M. Mitchell:** Est-ce que vous êtes d'accord avec l'ABC, à savoir qu'il y a assez peu d'intérêt à vouloir disposer de toutes ces statistiques supplémentaires?

## [Texte]

**Mr. McMorran:** I would agree. In our own case, when we sent out our customer survey, we sent out 85,000. We got a pretty good response; we got 12,000 back. It's a major effort for us annually to try to get a level of precision.

I think you can achieve a lot with surveys. We, for instance, publish this every year internally, so effectively we publish the results of it. As I say, in looking at how we are behaving in connection with the standards we've set, we're quite prepared to be monitored on that sort of information.

I think you can get a lot from surveys without putting us and yourselves to the work of amassing huge amounts of data.

**Mr. Mitchell:** Let me just make a very small point on that. Do you not maintain your biographical data for your commercial customers on a computerized customer information file?

**Mr. McMorran:** No. We do not maintain gender data.

**Mr. Mitchell:** I didn't say "gender data"; I said "biographical data". Most institutions have a customer information file on computer that takes care of the biographical information and then an accounting information file that takes care of the actual loan amount outstanding. You don't have that system?

**Mr. McMorran:** We have a customer information file, but it does not contain biographical data.

**Mr. Mitchell:** What does it contain?

**Mr. Ellis:** It contains the names of signing officers for that account—that company. It doesn't keep track of owners. That's what I meant when I said the ownership of the company would be back in the actual physical credit file. Only the officers allowed to sign on the account—

**Mr. Mitchell:** On computer, do you have the amount that's authorized to the client?

**Mr. Ellis:** Yes.

**Mr. Mitchell:** Do you have the amount outstanding?

**Mr. Ellis:** Yes.

**Mr. Mitchell:** So you have the total number of customers on computer and could roll that out?

**Mr. McMorran:** Yes.

**Mr. Mitchell:** Do you have the industry type—the SIC code?

**Mr. Ellis:** Yes.

**Mr. Mitchell:** You have that by your vice-presidential regions, or however you divide the marketplace up.

**Mr. Ellis:** Right.

**Mr. Mitchell:** So you could tell me very quickly, through your present computer system, that in the vice-presidential region of northern Ontario, as an example, we have  $x$  amount of authorized,  $x$  amount outstanding and  $x$  amount of customers by industry type?

## [Traduction]

**M. McMorran:** Je suis assez d'accord. Dans notre propre cas, lorsque nous avons procédé à un sondage des clients, nous avons envoyé 85 000 questionnaires. Nous avons reçu 12 000 réponses, ce qui est assez bien. C'est un effort important que nous faisons tous les ans pour réussir à mieux connaître notre marché.

Ces enquêtes permettent de faire pas mal de choses. Dans notre cas, par exemple, nous procédons à une publication interne annuelle des résultats, qui deviennent en quelque sorte publics. Et je le disais, nous sommes tout à fait prêts, à partir de cette information, à ce que l'on vérifie si nous respectons nous-mêmes les normes que nous nous sommes fixées.

Mais vous pouvez également extraire de ces sondages beaucoup d'informations, sans avoir à nous demander, ainsi qu'à vous-mêmes, tout un travail supplémentaire de collecte.

**M. Mitchell:** J'aimerais à ce sujet faire une petite remarque. Avez-vous constitué, pour vos clients du secteur commercial, une banque de données biographiques informatisée que vous conservez?

**M. McMorran:** Non. Et nous n'avons pas d'information sur le sexe des clients.

**M. Mitchell:** Je n'ai pas dit «indication du sexe»; j'ai simplement parlé de «renseignements biographiques». La plupart des institutions concernées constituent une banque informatisée d'informations sur les clients, avec des renseignements biographiques, et en plus un dossier comptable qui suit l'évolution du prêt à rembourser. Vous n'avez pas ce genre de système?

**M. McMorran:** Nous avons un dossier sur le client, mais sans renseignements biographiques.

**M. Mitchell:** Que contient-il?

**M. Ellis:** On y trouve les noms des fondés de pouvoir de la société. Nous ne suivons pas les propriétaires à la trace. C'est ce que je voulais dire lorsque j'ai dit que les indications concernant la propriété de la société seraient sur la première demande de crédit. Ensuite, seuls les directeurs ayant pouvoir de signature...

**M. Mitchell:** Avez-vous sur ordinateur une indication de la somme du crédit autorisé au client?

**M. Ellis:** Oui.

**M. Mitchell:** Avez-vous aussi le montant à rembourser?

**M. Ellis:** Oui.

**M. Mitchell:** Vous avez donc sur ordinateur toutes les indications chiffrées concernant les clients, et vous pourriez les faire imprimer?

**M. McMorran:** Oui.

**M. Mitchell:** Est-ce que vous utilisez, comme l'industrie, de façon générale, le code CTI?

**M. Ellis:** Oui.

**M. Mitchell:** Et ces chiffres sont groupés par vice-président de région, ou selon tout autre mode de division de votre marché.

**M. Ellis:** Oui.

**M. Mitchell:** Vous pourriez donc me dire très rapidement, en interrogeant votre système informatisé, que dans la région du Nord de l'Ontario vous avez autorisé tel montant, qu'il reste tel montant à rembourser, ainsi que la répartition de vos clients par secteur d'activité?

[Text]

[Translation]

**Mr. Ellis:** That's basically the data you've received.

**M. Ellis:** C'est d'ailleurs les chiffres que vous avez vous-mêmes reçus.

**M. Mitchell:** Est-ce que vous pourriez les ventiler par région vice-présidentielle?

**M. McMorran:** Je pense que ce serait possible. Nous avons fourni des renseignements par région géographique, notion qui est sans doute plus intéressante pour le comité que celle de secteur vice-présidentiel. Les chiffres de l'ABC sont divisés en cinq régions: le Canada atlantique, le Québec, l'Ontario, les Prairies et la Colombie-Britannique.

**M. Mitchell:** Mais nous pourrions certainement être intéressés par votre ventilation par vice-présidents, et cela si nous avons le sentiment qu'il y a un resserrement du crédit, qui correspondrait à une pratique sectorielle due au fait que vos vice-présidents pourraient être installés en Ontario rural, ou dans la Saskatchewan des campagnes, ce qui fait que les chiffres correspondant pourraient être une indication précieuse.

**M. McMorran:** Il y a autre chose. Les banques ne sont pas un secteur homogène; nous n'avons pas toutes les mêmes plans de marketing. Ainsi, une compagnie a annoncé aujourd'hui dans la presse—it ne s'agit pas d'une banque, il s'agit de Canada Trust—qu'elle va cesser de prêter aux grandes sociétés. Ça, c'est leur affaire. C'est une question de stratégie.

En ce qui nous concerne, nous avons peut-être une stratégie différente de celle de la Banque Royale ou de la Banque de Montréal. Je pense qu'il serait dangereux de commencer à comparer telle banque à telle banque, car il pourrait très bien y avoir d'autres raisons...

**M. Mitchell:** Je ne veux pas que l'on compare telle banque à telle autre, mais plutôt que l'on compare ce qu'a fait telle banque il y a un an, quelle est sa performance maintenant, et ce à quoi on peut s'attendre dans un an.

Laissons cela de côté un petit peu. Dans votre témoignage devant le comité, l'an dernier, vous disiez que le problème n'était pas un problème de disponibilité en matière de crédit. À votre avis on ne manquait pas de capitaux pour prêter aux petites entreprises. Je suppose que vous n'avez pas changé d'avis.

**M. McMorran:** Ce que nous avons dit, c'est que le secteur de la petite entreprise avait du mal à trouver des capitaux, qu'il s'agisse de crédit bancaire ou de certains programmes, tels que celui de la Loi sur les prêts aux petites entreprises, ou autres initiatives administrées conjointement par l'État et notre secteur.

Mais je dirais que l'on a amplement les moyens de leur octroyer du crédit. Je ferai également remarquer que dans les chiffres fournis par l'ABC, on vous indique les montants autorisés aussi bien que le volume des prêts non remboursés. Je pense que le montant autorisé est utilisé à 60 p. 100, ce qui laisse encore une marge de crédit confortable.

• 1600

**Mr. Mitchell:** Let me just read exactly what you said: "We do not feel there is a significant unsatisfied credit demand in the system." Do you basically believe that continues to be the case?

**Mr. McMorran:** Yes.

**M. Mitchell:** Permettez-moi de rappeler exactement ce que vous disiez, à savoir que la demande de crédit était pour l'essentiel satisfaite. Pensez-vous que ce soit encore le cas?

**M. McMorran:** Oui.

## [Texte]

## [Traduction]

**Mr. Mitchell:** Then I'll ask the next question. Do you believe it is appropriate that the government, that this committee, would attempt to establish benchmarks by which to measure your small business lending activity?

**Mr. McMorran:** Well, you have told us that's the role of your committee and certainly I think it is appropriate. I think we have suggested that there are ways we have agreed to be measured in terms of some of the standards we've practised. I would think that's quite appropriate.

We're also providing statistics. I think those are appropriate. I guess it's a question of how wide we want to set the statistics and at what point the information stops being useful and becomes just an additional burden on the industry.

**Mr. Mitchell:** Well, let me give you one specific example about what could be a possible benchmark using your company. I did this very quickly, so if I'm wrong on the math, please correct me. On your small business lending under \$500,000 you went from \$3.5 billion to \$3.6 billion.

What I did was take out of that equation the amount you increased on the small business loans, assuming they were government guaranteed. That brings you down to \$3.2 billion. Then I added \$0.2 billion back on because of your write-offs with Guaranty Trust. Excluding what you're lending under government guarantee, you effectively went from \$3.5 billion in 1993 down to \$3.4 billion the following year.

Given the fact that the economy was growing and expanding in that same period, would it be a reasonable benchmark that I would come to you as a government member of Parliament and ask how it could be that when you exclude what is under government guarantee, your portfolio would contract at the same time the economy was expanding? Would that be a reasonable benchmark?

**Mr. McMorran:** Well, I would come back. We're showing you the loans outstanding. About 20% of our commercial loans are to small business. Those are loans under \$500,000. It's the largest part of what I would call our small and medium, using the number of \$5 million as a proxy for the size of the small and medium-sized. We did not provide you with the amount authorized. I would say that would also be a number that would be meaningful.

**Mr. Mitchell:** Absolutely, yes.

**Mr. McMorran:** That's the number you have in the aggregate. We would certainly provide to you the amount that is authorized and the amount that is drawn. I don't think you can just look at what's outstanding.

**Mr. Mitchell:** Are you suggesting that if we had the amounts authorized we would get a different picture?

**Mr. McMorran:** I believe you have these numbers. For the industry, the amount authorized in that category was \$38 billion.

**Mr. Mitchell:** No, I mean just for your company.

**Mr. McMorran:** Okay. In our case, the amount authorized was \$5.2 billion and the amount outstanding was \$3.6 billion.

**Mr. Mitchell:** Je vais passer à ma question suivante. Pensez-vous qu'il soit bon que le gouvernement, et ce comité, cherchent à fixer des normes qui permettent de mesurer votre performance en matière de prêts aux petites entreprises?

**Mr. McMorran:** Vous nous avez expliqué quel était le mandat du comité; je pense qu'il est tout à fait justifié. Nous avons par ailleurs expliqué nous-mêmes que certaines façons de mesurer notre activité était tout à fait justifiée, et notamment en utilisant les normes que nous appliquons nous-mêmes. Je pense que ce serait tout à fait normal.

Par ailleurs nous fournissons des renseignements chiffrés. C'est également tout à fait normal. Toute la question est de savoir jusqu'à quel niveau de détail ces statistiques doivent aller, et à partir de quand l'information cesse d'être utile, pour ne plus représenter qu'une charge de travail supplémentaire pour le banquier.

**Mr. Mitchell:** Je vais vous donner un exemple précis de ce que pourrait être un repère utile, en vous prenant comme exemple. J'ai fait le calcul très rapidement, et si je me suis trompé, veuillez me le dire. Dans votre catégorie des prêts aux petites entreprises inférieurs à 500 000\$, vous êtes passés de 3,5 à 3,6 milliards de dollars.

J'ai ensuite soustrait de ce montant l'augmentation correspondant aux prêts consentis au titre de la loi, c'est-à-dire les prêts qui sont garantis par le gouvernement. Cela vous ramène en fait à 3,2 milliards de dollars. J'ai ensuite ajouté 0,2 milliard correspondant à la remise de dette de Guaranty Trust. Si j'exclus ce que vous prêtez avec la garantie de l'État, vous êtes en fait passé de 3,5 milliards de dollars en 1993 à 3,4 milliards l'année suivante.

Étant donné que pendant ce temps l'économie était en pleine croissance, vous paraîtrait-il normal qu'un député du parti ministériel vous demande alors comment il se fait que, si l'on exclut les prêts garantis par l'État, l'ensemble de votre encours s'est contracté alors qu'on avait une économie en expansion? Serait-ce à votre avis un raisonnement acceptable?

**Mr. McMorran:** J'y reviendrai. Nous vous donnons une indication de l'encours des prêts non remboursés. Environ 20 p. 100 de nos prêts commerciaux concernent la petite entreprise. Ce sont des prêts de moins de 500 000\$. C'est la partie la plus importante de ce que j'appellerais notre portefeuille de la petite et moyenne entreprise, en utilisant le chiffre de 5 millions de dollars comme approximation correspondant à la taille de ces petites et moyennes entreprises. Nous ne vous avons pas fourni le montant autorisé. J'ajouterais que ce serait sans doute un chiffre significatif.

**Mr. Mitchell:** Absolument.

**Mr. McMorran:** C'est un chiffre que vous retrouvez dans la masse globale. Nous serions certainement prêts à vous donner le chiffre du montant autorisé, ainsi que celui du montant retiré. Je ne pense pas qu'il faut simplement s'intéresser aux prêts à rembourser.

**Mr. Mitchell:** Voulez-vous nous dire que si nous connaissons les montants autorisés nous aurions une impression différente?

**Mr. McMorran:** Je crois d'ailleurs que vous avez ces chiffres. Pour l'ensemble du secteur le montant autorisé dans cette catégorie était de 38 milliards de dollars.

**Mr. Mitchell:** Non, juste pour votre banque.

**Mr. McMorran:** Très bien. Dans notre cas, il était de 5,2 milliards de dollars, et l'encours se montait à 3,6 milliards.

## [Text]

**Mr. Mitchell:** But again, I would have to compare to the previous year, which you haven't provided.

I have one last question.

**The Chairman:** Before we move on, you didn't answer Mr. Mitchell's question, which was whether it would be a reasonable benchmark.

**Mr. Mitchell:** That was my last question.

**Mr. McMorran:** Would what specifically be a reasonable benchmark?

**Mr. Mitchell:** That your increase or decrease in the small business portfolio is out of sync with the expansion or contraction of the economy.

**Mr. McMorran:** I would suggest that our own performance might reflect two things: the parts of the country we are involved in are doing either better or worse than the economy.

I think the better number would be what is happening to the industry as a whole as opposed to what is happening to one bank. I think in terms of measuring one bank, what we have stated is that we're prepared to be measured on the service standards we've provided.

• 1605

Here's one of the things I was going to suggest. I have a lot of difficulty dealing with general problems with small business. I'm sure you do too when you hear of general problems. When we're dealing with a specific problem, I think it's a lot more easy to come to grips with that problem. One thing we're going to do is contact every member of Parliament to give them a person. The senior vice-president in our geographic reason will give them the phone and fax numbers to let them reach—

**The Chairman:** I'm going to interrupt you. Mr. Mitchell, I'd like to have the answer to your question, because I've given him a little extra time, and Mr. Schmidt is next on my list. So, Mr. Mitchell, put your question, and, Mr. McMorran, please answer it.

**Mr. Mitchell:** The very specific question is: would you accept those criteria I just put on the floor as a reasonable benchmark for us to measure individual financial institutions? Yes or no?

**Mr. McMorran:** No, I wouldn't.

**Mr. Mitchell:** Okay.

**The Chairman:** Mr. Schmidt, I apologize. I let Mr. Mitchell go on because I thought it was an important exchange and we have the answer now. Mr. Schmidt.

**Mr. Schmidt (Okanagan Centre):** Thank you, Mr. Chairman.

Thank you for appearing before the committee. I think there are a couple of things that we should do now. Perhaps, Mr. Chairman, we should have done this right from the beginning. What do you consider to be a benchmark?

**Mr. McMorran:** Benchmarks are the types of things we measure in our customers' service satisfaction. That's because the relationship we have with the customer is more than just credit.

## [Translation]

**M. Mitchell:** Là encore, il faudrait faire des comparaisons avec l'année précédente, ce que vous ne faites pas.

J'ai une dernière question à poser.

**Le président:** Avant de poursuivre, j'aimerais faire remarquer que vous n'avez pas répondu à la question de M. Mitchell, qui vous demandait si le raisonnement vous paraissait acceptable.

**M. Mitchell:** C'était ma dernière question.

**M. McMorran:** Vous voulez savoir si ce serait une norme raisonnable?

**M. Mitchell:** Le fait est que votre portefeuille des petites entreprises évolue à contremps complet de notre économie.

**M. McMorran:** Je pense que notre performance reflète deux choses: à savoir que les régions du pays où nous sommes présents ont peut-être une économie dans certains cas plus dynamique, dans d'autres moins, que l'économie générale.

Je pense qu'il faudrait surtout voir également ce qui se passe de façon générale pour tout le secteur bancaire, au lieu de se polariser sur une banque. J'ai dit que nous étions prêts à accepter que l'on nous mesure à partir des normes que nous nous sommes nous-mêmes fixées.

Voici ce que je pensais vous proposer. Lorsque l'on parle de la petite entreprise j'ai toujours du mal à traiter des problèmes de façon générale. Je suis sûr que c'est la même chose pour vous. Je crois qu'il est beaucoup plus facile de traiter d'un problème précis. Ce que nous allons faire, c'est indiquer à chaque député une personne contact. Le premier vice-président dans nos régions leur indiquera le numéro de téléphone et de télécopieur permettant...

**Le président:** Je vais être obligé de vous interrompre. J'aimerais que l'on réponde à la question de M. Mitchell, puisque j'ai laissé le temps filer, et que M. Schmidt vient ensuite sur ma liste. J'aimerais, monsieur Mitchell que vous reposiez votre question, et je demanderais à M. McMorran d'y répondre.

**M. Mitchell:** La question est celle-ci: accepteriez-vous que l'on utilise les critères que je viens de vous exposer comme repère raisonnable permettant de mesurer l'activité des institutions financières prises individuellement? Oui ou non?

**M. McMorran:** Non.

**M. Mitchell:** Parfait.

**Le président:** Monsieur Schmidt, je m'excuse. J'ai laissé M. Mitchell poursuivre parce que j'estimais important que l'on obtienne cette réponse. Monsieur Schmidt.

**M. Schmidt (Okanagan-Centre):** Merci, monsieur le président.

Merci d'être venu. Il y a un certain nombre de choses à faire que peut-être, monsieur le président, nous aurions dû régler dès le départ. Et d'abord, une norme, pour vous, c'est quoi?

**M. McMorran:** Ces normes, ces repères, nous servent quotidiennement à mesurer le degré de satisfaction de notre clientèle. Et cela parce que les rapports que nous entretenons avec celle-ci débordent le seul octroi d'un crédit.

## [Texte]

We ask them questions, as you can see from the questions we asked. We do ask them to evaluate us on how effective we are at meeting their credit needs. Do we have people who are knowledgeable? Are we looking after their other needs? What we measure then—this is what I think is significant—are the trends. What is happening? Is our service getting worse or better?

I should also tell you, as I'm sure you know, that most businesses in Canada deal with more than one financial institution. They do have the opportunity to compare between one institution and another. I think those are benchmarks that we measure ourselves by.

**Mr. Schmidt:** If we're talking about service, that's one thing. Does service include granting credit?

**Mr. McMorran:** Yes, it does.

**Mr. Schmidt:** If that's the case, then all the elements that constitute service become rather significant. The benchmark is according to what kind of standard? Is this in comparison with the previous year's performance?

**Mr. McMorran:** Yes, it is.

**Mr. Schmidt:** Or is it with regard to the historical performance?

**Mr. McMorran:** We've done this for three years.

**Mr. Schmidt:** Okay.

**Mr. McMorran:** We asked essentially the same questions every year. So we gauge ourselves on what is happening. We've outlined that and given it to you.

**Mr. Schmidt:** I'll follow up on Mr. Mitchell's question then. If last year's performance was, say, \$3.4 billion and this year it's \$3.2 billion, what does that tell you?

**Mr. McMorran:** That tells us that we have less outstanding at a point in time. I guess what we look at, in terms of measuring ourselves in the market, is the total business relationship. What does the customer see? What level of satisfaction does the customer have with our service?

**Mr. Schmidt:** I appreciate all of this.

**Mr. McMorran:** I would say that the amount outstanding at a point in time is one dimension.

**Mr. Schmidt:** I think, Mr. Chairman, the point we're trying to register here is that there seem to be two kinds of benchmarks here. There seems to be a benchmark that deals with your particular organization. Then there's the benchmark, if you like, for all banks or all financial institutions combined.

That would be one way of looking at a benchmark, I suppose. If I understand you correctly, that's the message you're trying to give us.

**Mr. McMorran:** I think you have the banks combined in the material we are working with the government to develop.

**Mr. Schmidt:** Yes, I do. I'd like to clarify something a little bit more fully though. The Canadian Bankers Association did say that gathering this information was perhaps more expensive than any benefit that could be derived from it.

## [Traduction]

Nous leur posons des questions, comme vous avez pu vous-même le constater. Nous leur demandons d'évaluer l'efficacité avec laquelle nous répondons à leurs besoins de crédit. Est-ce que notre personnel est compétent? Est-ce que les autres besoins du client sont également satisfaits? Ce que nous mesurons ensuite—and c'est ce qui me paraît très important—ce sont des tendances. Nous voulons savoir comment la situation évolue. En mieux ou en pire?

J'ajouterais, et vous le savez sans doute déjà, que la plupart des entreprises canadiennes ont affaire à plus d'une banque. Elles peuvent donc faire des comparaisons entre une institution et l'autre. Voilà donc les repères dont nous nous servons nous-mêmes pour nos mesures.

**Mr. Schmidt:** Si l'on parle de qualité du service, c'est une chose. Cela inclut-il l'octroi du crédit?

**Mr. McMorran:** Oui.

**Mr. Schmidt:** Dans ce cas, il faut tenir compte de tous les éléments qui entrent dans le service. Quel critère utilisez-vous? Faites-vous une comparaison avec la performance de l'année précédente?

**Mr. McMorran:** Oui.

**Mr. Schmidt:** Ou vous en tenez-vous à une comparaison plus générale avec votre performance passée?

**Mr. McMorran:** Notre système est en place depuis trois ans.

**Mr. Schmidt:** Très bien.

**Mr. McMorran:** Nous posons chaque année les mêmes questions. Cela nous permet donc de nous mesurer nous-mêmes. Nous avons décrit notre système, nous vous avons donné toute la documentation.

**Mr. Schmidt:** Je vais maintenant faire suite à la question de M. Mitchell. Si vous êtes passés de 3,4 milliards de dollars l'an dernier à 3,2 milliards de dollars cette année, que cela signifie-t-il?

**Mr. McMorran:** Cela veut dire que notre encours est en ce moment inférieur à celui de l'an dernier. Lorsque nous cherchons à nous mesurer et à nous situer sur le marché nous tenons compte de l'ensemble de la relation d'affaires. C'est-à-dire: que voit le client? Quelle satisfaction retire-t-il de notre service?

**Mr. Schmidt:** Je comprends.

**Mr. McMorran:** S'en tenir à la mesure de l'encours, à un moment donné, reste limité.

**Mr. Schmidt:** Ce que nous essayons de bien comprendre ici, monsieur le président, c'est qu'il semble qu'il y ait deux types de repères, ou critères. D'une part ceux de votre propre société, d'autre part ceux de toutes les banques, ou institutions financières combinées.

Je pense que ce serait une façon de discuter de ces outils de mesure. Si j'ai bien compris, c'est ce que vous essayez de nous dire.

**Mr. McMorran:** Dans ce que nous essayons de mettre au point avec le gouvernement il faut tenir compte de toutes les banques.

**Mr. Schmidt:** Oui. Il y a encore quelque chose que j'aimerais préciser un peu plus. L'Association des banquiers canadiens a par ailleurs déclaré que la collecte de ces statistiques coûterait peut-être plus qu'elle ne rapporterait.

[Text]

[Translation]

• 1610

This committee and very many of my constituents are concerned about the fact that there seems to be no way in which anybody can evaluate a particular bank or group of banks because the information that compares apples with apples or numbers with numbers is somehow different.

As you have indicated in your testimony earlier this afternoon, in fact banks are rather different, and they compile numbers rather differently. Consequently, when you say this was their level last year and this was this bank's level last year, they're not comparable. So how do we measure any kind of consistency here?

**Mr. Ellis:** Perhaps I can clear up the confusion on that. That was the case, I think, up until the CBA got involved in compiling the statistics. If you look at both figures, the outstandings and the authorized lines, I think you will get a better feeling as to what's available to small business over a period of time.

I don't think once a year is a very appropriate period, perhaps quarterly because there may be seasonal ups and downs. Obviously, the outstandings are driven by the success of the company and its ability to perhaps pay down loans.

**Mr. Schmidt:** Mr. Chairman, that's precisely what we asked for. That's exactly what—

**Mr. Ellis:** I think this is the first attempt at producing that, and this can be done. These are loan statistics. This is the kind of information banks have available.

**Mr. Schmidt:** I would like now to go back specifically to the recommendations as we have them. It has to do with the size and type of loan, the nature of the borrower including gender, employment, sales, major sector of operations, and municipality. These are the areas we are looking at. Would you consider it to be a useful benchmark, according to those categories, to compare the previous quarter to this quarter to the next quarter and that those numbers would be an accurate reflection of the kind of thing that's happening in your business?

**Mr. Ellis:** I think I would answer on the basis of some of the measurements, yes, and others, no. I think what the CBA—

**Mr. Schmidt:** Which would be the ones that would be significant?

**Mr. Ellis:** The expensive, difficult, and perhaps non-productive ones to collect would be gender, employee size—we don't keep track of that at all, and unless the company happens to be a payroll client, we have no idea how many employees they have at that particular moment; it's up and down in any event—and municipality. We do keep track of postal codes, but we don't keep track of municipalities. So those would be the three new elements that to the best of my knowledge none of the banks are collecting now, and it's not easily accessible.

**Mr. Schmidt:** If we changed municipality to postal code, would that satisfy you?

Ce comité, mais également mes électeurs, s'inquiètent de ce que toute évaluation d'une banque, ou d'un groupe de banques, soit rendue impossible par l'absence d'uniformité dans les méthodes de comparaison.

Vous dites vous-mêmes, cet après-midi, que les banques diffèrent les unes des autres, et qu'elles collectent les données de façon différente. De ce fait on ne peut pas comparer les performances des banques entre elles. Comment alors trouver une certaine uniformité?

**M. Ellis:** Permettez-moi d'apporter un petit peu de clarté. Je crois que c'était le cas jusqu'à ce que l'ABC commence à dresser des tableaux statistiques. Si vous vous reportez aux chiffres de l'encours et des montants autorisés, par exemple, vous aurez déjà une meilleure idée de ce dont la petite entreprise a pu bénéficier pendant une période déterminée.

Je ne pense pas que l'année soit une bonne période repère; il faut peut-être passer au trimestre en raison des fluctuations saisonnières. Évidemment, l'encours dépend de la réussite commerciale de l'entreprise et de sa capacité de rembourser les prêts.

**M. Schmidt:** C'est exactement ce que nous voulons savoir, monsieur le président.

**M. Ellis:** Je crois que c'est déjà une première tentative de fournir ce genre de repère; et c'est chose faisable. Voilà donc des statistiques concernant les prêts, et c'est une information que les banques ont sous la main.

**M. Schmidt:** J'aimerais revenir aux recommandations que nous avons faites. Nous parlons notamment de l'importance et du type du prêt consenti, du secteur d'activité de l'emprunteur, y compris son sexe, avec en plus des renseignements sur les employés, les ventes, le secteur principal d'activité et la municipalité. Voilà un certain nombre de domaines qui nous intéressent. Pensez-vous que ces catégories nous permettent de disposer de critères utiles pour une comparaison d'un trimestre à l'autre, et qu'en même temps les chiffres donneraient une indication assez fiable de l'activité de votre secteur?

**M. Ellis:** D'après certaines mesures que l'on a déjà faites je dirais oui, et dans d'autres cas non. Ce que l'ABC...

**M. Schmidt:** Quelles seraient les catégories qui auraient un sens?

**M. Ellis:** Je pense que les chiffres les plus difficiles et les plus coûteux à collecter, et en même temps les moins intéressants, seraient ceux du sexe, du nombre d'employés—nous ne conservons aucune trace de tout cela, et à moins que l'entreprise en question ne soit cliente de nos services de paye, nous n'avons aucune idée du nombre d'employés à un moment précis; de toute façon cela fluctue—and ensuite la municipalité. Nous conservons les codes postaux, mais nous ne conservons pas la trace de la municipalité d'origine. Voilà donc trois nouveaux renseignements qu'à ma connaissance les banques pour le moment ne demandent pas, et ce n'est pas facile à obtenir.

**M. Schmidt:** Si au lieu de vous demander la municipalité nous vous demandions le code postal, est-ce que cela vous satisferait?

## [Texte]

## [Traduction]

**Mr. Ellis:** The postal code is available.

**The Chairman:** Following on Mr. Schmidt's question, that was something that came up in our hearing. We were looking at municipality or postal code, and postal code became the question, didn't it, Mr. Schmidt?

**Mr. Schmidt:** Absolutely. I think it is very significant that this information has now been given to us.

**Mr. Ellis:** I can't speak on behalf of the other major banks. I don't know what—

**The Chairman:** But the banks do keep postal codes.

**Mr. Ellis:** We have to. We have to send them statements, so . . .

**Mr. Schmidt:** Mr. Chairman, I would like to differentiate, if I could. I notice you didn't do this at all when you responded to my question about the definition of a benchmark. I would like to ask you whether you fear—other banks have expressed this fear—that a benchmark will in fact become a quota.

**Mr. McMorran:** I would say that is a fair statement. I think what we have tried to do is determine what we feel is important and then measure that. To just provide information without thinking about what we want to do with it or what kind of information . . .

I think it is very dangerous to single out a bank. For example, in our bank today we offer credit through about 350 branches. As I mentioned, we hope to offer it on a much broader basis over the next year. The strength of our people in terms of sourcing new business, evaluating it, and retaining it varies widely. The strength of our market position varies widely among municipalities.

• 1615

That's why I think, for your purposes, aggregate data are going to be a lot more effective. I think you can measure things like service attributes, complaint levels. You can measure what I would call qualitative issues, and certainly we live in the communities you live in and we're going to hear from you.

We don't want to have less business. We'd like to have more business, but it is, quite frankly, a very competitive world out there. There is a lot of competition for good business.

**Mr. Schmidt:** You haven't answered my question about the quota part.

**Mr. McMorran:** Excuse me; I did say it would worry me.

**The Chairman:** It would worry you.

**Mr. McMorran:** Yes, it would. I did say that, I believe.

**The Chairman:** I didn't hear you say that.

**Mr. McMorran:** Well, it would worry me.

**The Chairman:** Mr. Schmidt, this is your last question.

**Mr. Schmidt:** It's a comment, really. I want to get it plainly on record that it would worry me too if a benchmark became a quota. I want to make it absolutely clear that for me a benchmark and a quota are two very, very different things. You said you could measure these things and I agree.

**M. Ellis:** Le code postal est facile à obtenir.

**Le président:** À ce propos, et pour faire suite à la question de M. Schmidt, j'aimerais revenir à une audience précédente, où nous discutions de municipalité ou de code postal, et on s'est arrêté sur cette question du code postal, n'est-ce pas, monsieur Schmidt?

**M. Schmidt:** Absolument. Je pense qu'il est très important que nous le sachions, maintenant.

**M. Ellis:** Je ne peux pas vous parler pour les autres grandes banques. Je ne sais pas . . .

**Le président:** Effectivement, les banques conservent les codes postaux.

**M. Ellis:** Nous aussi. Nous envoyons des extraits de comptes . . .

**M. Schmidt:** Monsieur le président, j'aimerais attirer ici l'attention sur une certaine nuance. Vous ne vous êtes pas arrêté lorsque vous avez répondu à ma question concernant la définition d'une norme. Est-ce que vous craignez—c'est d'ailleurs ce que craignent d'autres banques—que ces normes ne se transforment en quotas?

**Mr. McMorran:** Exactement. De notre côté nous avons essayé de déterminer ce qui paraissait important, pour pouvoir ensuite le mesurer. Mais fournir de l'information, sans réfléchir au préalable à ce qu'on veut, ou à ce qu'on veut en faire . . .

Je pense qu'il est très dangereux de mettre une banque en particulier sur la sellette. En ce moment, à nos guichets, nous offrons des possibilités de crédit dans 350 succursales. Comme je l'ai dit, nous espérons, l'an prochain, élargir considérablement notre base. La capacité de nos directeurs de trouver de nouvelles entreprises, de les évaluer, et de les retenir, varie beaucoup. Et notre implantation sur les marchés varie également beaucoup d'une municipalité à l'autre.

C'est pourquoi je pense que pour vous il serait beaucoup plus efficace d'utiliser les données agrégées. Vous pourrez ainsi évaluer les critères de service, les plaintes. Vous pourrez mesurer ce que je qualifierais de qualitatif, et nous vivons dans les mêmes localités que vous et donc nous aurons de vos nouvelles.

Nous ne voulons pas réduire notre niveau d'activité commerciale. Nous aimerais l'augmenter, mais très franchement le climat est très compétitif. On s'arrache les bons clients.

**M. Schmidt:** Vous n'avez pas répondu à ma question au sujet du quota.

**Mr. McMorran:** Excusez-moi; j'ai dit que cela m'inquiéterait.

**Le président:** Cela vous inquiéterait.

**Mr. McMorran:** Oui. Cela m'inquiéterait. Je l'ai dit, je pense.

**Le président:** Je ne vous ai pas entendu.

**Mr. McMorran:** Eh bien, cela m'inquiéterait.

**Le président:** Monsieur Schmidt, ce sera votre dernière question.

**M. Schmidt:** En fait, j'aimerais faire un commentaire. Je veux dire clairement que cela m'inquiéterait aussi si une norme d'évaluation devenait un quota. Je veux qu'il soit parfaitement clair que pour moi une norme, c'est très différent d'un quota. Vous avez dit qu'on pouvait évaluer ces choses, et j'en conviens.

## [Text]

The quota business, if that becomes how we use it, would be a problem for me as well.

**The Chairman:** Thank you. Mr. Schmidt, I can't avoid making one comment. Every bank wants more business. Our committee is concerned about small business and I think that's why we're looking for establishing or helping to work with you to establish performance benchmarks. We want to look for some measure, and that's why I'm a little concerned, Mr. McMorran, that you didn't find my colleague Mr. Mitchell's point, being able to look at one criterion of this number he had suggested to you, an appropriate benchmark. I accept there are some other quality issues like code of conduct or other kinds of performance benchmarks.

Ms Bethel, you're next on the list.

**Ms Bethel (Edmonton East):** Thank you, Mr. Chairman. First I'd like to congratulate Ms Taylor on her appointment. It's obvious, I think, you'll do very well and for obvious reasons. The obvious reasons, of course, are that she's a graduate from the University of Alberta and that she's worked in Edmonton for eight years. Congratulations.

I would like to start by answering a question that was basically asked, and how I would like to propose it to you is if 50% of your customers are women and they're being refused 20% more times than your other customers and they're paying 1% more in interest, then it would seem to me, if the question was asked of me, yes, we do need a plan of action and we need to have measurable performance there so we can ensure that it's really effective. I guess that does mean benchmarks.

But whether or not women face systemic discrimination in their relationships with banks, be it real or perceived. . . I don't want to get into is it real or not. I think it's out there and we need to take a look at it.

Do you believe all of your clients are being treated equitably, and do you have any data on which to base that opinion?

**Ms Taylor:** I do believe they are being treated equitably. I haven't heard anything that tells me otherwise. Going back to the focus groups I mentioned earlier today, all of the women had stories about how they or someone else they knew had been subject to gender discrimination. At least, that's what they initially believed.

On further discussion of some of the examples that came up, it became very clear that in some cases the bankers were not clear enough about why they had made certain decisions. Of course, the most common complaint is the women are asked for their husband's co-signature and they don't understand why that is necessary.

One of the reasons my position was established was to deal with those kinds of perceptions, to get out there in the marketplace and tell women entrepreneurs we know they're a valuable segment of the economy, we want to support them, we would like their business. I also serve as someone who can be spoken to if any women entrepreneurs have concerns about how they're being treated.

**Ms Bethel:** Are the results of those focus groups available to us?

## [Translation]

J'aurais du mal à accepter que l'on utilise ainsi les quotas.

**Le président:** Merci. Monsieur Schmidt, je ne peux m'empêcher de dire que toutes les banques veulent augmenter le nombre de leurs clients. Notre comité s'intéresse à la petite entreprise, et je pense que c'est pourquoi nous songeons à établir des normes, ou à le faire avec vous. Nous cherchons des mécanismes à cette fin, et c'est pourquoi, monsieur McMorran, je suis un peu inquiet quand je constate que vous n'avez pas trouvé appropriée la suggestion de M. Mitchell de songer à retenir ce nombre comme norme. Je reconnaiss qu'il y a d'autres aspects qualitatifs, comme le code de déontologie, et d'autres normes d'évaluation de la performance.

Madame Bethel, vous êtes la suivante.

**Mme Bethel (Edmonton-Est):** Merci, monsieur le président. Tout d'abord je tiens à féliciter Mme Taylor pour sa nomination. Il est évident que vous allez réussir, et ce, pour des raisons qui sautent aux yeux. Ces raisons évidemment sont que Mme Taylor est diplômée de l'Université de l'Alberta, et qu'elle a travaillé à Edmonton huit ans. Félicitations.

J'aimerais commencer par répondre à une question qui a été posée. J'aimerais dire que si 50 p. 100 de vos clients sont des femmes à qui l'on refuse des prêts 20 p. 100 plus souvent qu'aux autres et à qui l'on demande 1 p. 100 de plus d'intérêt, il faudrait un plan d'action, des critères d'évaluation de la performance de façon à déterminer si c'est vraiment efficace. Cela signifie des normes.

Que les femmes fassent ou non face à une discrimination systémique dans leurs relations avec les banques, réelle ou perçue. . . je ne veux pas m'aventurer sur ce terrain. Je pense qu'il en est question et qu'il faut examiner cet aspect.

Pensez-vous que vous traitez tous vos clients de façon équitable, et avez-vous des données qui justifient cette opinion?

**Mme Taylor:** Je pense que tous nos clients sont traités équitablement. Personne ne m'a dit le contraire. Pour revenir aux groupes cibles que j'ai mentionnés plus tôt, toutes les femmes pouvaient raconter comment elles ou leurs connaissances avaient fait l'objet d'une discrimination fondée sur le sexe. Du moins, à l'origine, c'est ce qu'elles croyaient.

Après une discussion, fondée sur les exemples soulevés, il est apparu très clairement que dans certains cas les banquiers n'avaient pas expliqué assez clairement comment ils en étaient arrivés à certaines décisions. Évidemment, la plainte la plus commune, c'est qu'on demande aux femmes la cosignature de leur époux, et elles ne comprennent pas pourquoi.

Si l'on a créé mon poste, c'est notamment pour lutter contre ce genre de perceptions, pour dire aux femmes entrepreneurs que nous savons qu'elles constituent un segment digne d'intérêt de notre économie, que nous voulons les appuyer, que nous voulons qu'elles fassent affaire avec nous. En outre, si une femme entrepreneur a des plaintes à formuler sur la façon dont elle a été traitée, elle peut m'en parler.

**Mme Bethel:** Est-ce que nous pourrions avoir les résultats des travaux de ces groupes cibles?

## [Texte]

**Ms Taylor:** We usually keep them internally. We don't usually release them.

## [Traduction]

**Mme Taylor:** En général, c'est un document interne. En général, nous ne publions pas ces rapports.

• 1620

**Ms Bethel:** If you're using them as a measure, it would be very helpful if we could have the results. But that's fine.

Mr. McMorran, you talked about your commercial customer survey index. Is that based on gender, region, ethnicity?

**Mr. McMorran:** No.

**Ms Bethel:** But it is used in performance reviews?

**Mr. McMorran:** It is used in the performance reviews of our branch people, yes.

**Ms Bethel:** So there would be no way, then, to identify perhaps certain managers, for instance, whose refusals are all women. There's no way to identify difficulties or problems you might have in staff.

**Mr. Ellis:** Let me just add to what Bud said. It is by branch, so then we can group it by region of the country, just so you understand that. But at this point we're not asking questions about the sex of the customer, so I can't—

**Ms Bethel:** So you couldn't pinpoint problems you may have in diversity with your staff, for instance?

**Mr. Ellis:** We could in the future. One of the things we do is ask for the sales size of the company, so we break it out that way. We do ask for the length of the company's existence, so we can break it out and analyse it that way. We also ask the individual who's responding what their role in the company is, so we can get a feeling as to the—

**Ms Bethel:** Okay, thanks.

Mr. McMorran, do you have any diversity initiatives within your organization that will help in terms of sensitizing those who deliver your services to the different needs of women but also ethnic or visible minorities—the disadvantaged?

**Mr. McMorran:** We do.

Coincidentally, in it\*Banknotes, which is our internal paper, a copy of which we provided to you, there is an article talking about some of the activities we're doing with the aboriginal community. In terms of internally sensitizing people, over the past three or four months we've been using a consulting group to talk to us and to investigate. We've done, I think, thirty internal focus groups on gender issues within the bank.

**Ms Bethel:** Just gender, or diversity?

**Mr. McMorran:** Gender. We've received that survey, we've identified some action items, and we've told our staff this is coming. We are going to be announcing a number of initiatives over the next little while.

Doug might know what the diversity population of the bank is. I know it varies from area to area.

**Mme Bethel:** Si vous vous en servez pour faire une évaluation, ce serait très utile si nous avions les résultats. Mais enfin.

Monsieur McMorran, vous nous avez parlé de l'indice utilisé dans votre sondage auprès de votre clientèle commerciale. L'indice est-il fondé sur le sexe, la région ou l'appartenance ethnique?

**Mr. McMorran:** Non.

**Mme Bethel:** Toutefois, vous vous en servez dans les évaluations de rendement?

**Mr. McMorran:** Le personnel dans les succursales s'en sert, oui.

**Mme Bethel:** Donc, il ne serait pas possible d'identifier peut-être certains gestionnaires dont les refus ont tous été donnés à des femmes. Il n'y a pas moyen de relever les difficultés ou les problèmes au niveau du personnel.

**Mr. Ellis:** Permettez-moi d'ajouter à ce qu'a dit Bud. C'est par succursale, et donc regroupé par région. En ce moment nous ne posons pas de questions sur le sexe, et donc je ne peux...

**Mme Bethel:** Donc, vous ne pourriez pas non plus relever de problèmes sur la diversité au niveau du personnel?

**Mr. Ellis:** Nous pourrons le faire à l'avenir. Nous demandons le volume de ventes de l'entreprise, et c'est donc une autre ventilation. Nous demandons aussi depuis combien de temps l'entreprise existe, ce qui permet de faire une autre analyse. Nous demandons également à la personne qui remplit le formulaire quel est son rôle dans l'entreprise, de façon à avoir une idée de...

**Mme Bethel:** Très bien. Merci.

Monsieur McMorran, avez-vous des initiatives afin de sensibiliser votre personnel à la diversité, de façon à ce qu'il soit plus ouvert aux besoins différents des femmes ainsi que des minorités ethniques ou visibles, des défavorisés?

**Mr. McMorran:** Nous avons cela.

En passant, dans notre document interne intitulé *Banknotes*, dont nous vous avons fait parvenir copie, il y a un article sur certaines de nos activités dans les localités autochtones. À l'interne, depuis trois ou quatre mois, nous faisons appel à des consultants pour sensibiliser le personnel et pour faire enquête. Nous avons organisé 30 groupes cibles internes sur les questions de sexe à la banque.

**Mme Bethel:** Sur le sexe ou la diversité?

**Mr. McMorran:** Le sexe. Nous avons en main les résultats du sondage, nous avons identifié les mesures à prendre et nous avons prévenu le personnel. Nous allons annoncer plusieurs initiatives très bientôt.

Doug connaît peut-être le nombre de personnes des groupes cibles à la banque. Cela varie d'une région à l'autre.

[Text]

**Mr. Ellis:** Off the top of my head I don't remember the numbers, but ever since the federal legislation required submission and collection of ethnic diversity figures, we've been participating and working to improve those figures. While I don't know them, they're a matter of public record. They're here in the government somewhere.

**Ms Bethel:** Well, I'm really concerned, because you are the third large bank that has come and said there is no problem. I know there's not very much research. We've discussed that here in this committee. There's not much research at all.

Would you consider, perhaps through the CBA, an independent study that would determine the extent of this problem? My stance is it's just being ignored or denied, and I'm concerned. StatsCan has a report, the Canadian Federation of Independent Business has a report, our anecdotal evidence tells us there is a problem, and yet three major banks come and say there's not a problem.

It's my belief that we do need some action plans, some benchmarks and some progress, but if the banks don't believe, then we'd better get an independent study. Would that be something you would favour and support?

**Mr. McMorran:** I'd like to see a definitive study, yes. For some of the studies that have come out, I've had a hard time understanding the methodology they've used to determine some of the stats.

You quoted, I believe, from the CFIB study.

**Ms Bethel:** The StatsCan study is not out yet. They've just done a preliminary one-pager.

**Mr. McMorran:** But I think some of the stats you mentioned were from the CFIB study, and I have a little trouble. . . Catherine has done some work in talking to the CFIB.

**Ms Bethel:** You see, that's why I would like very much—and it could be private or whatever—to see what your focus group focused on and what they thought their results were.

• 1625

**Mr. McMorran:** We did the focus group to help us market, but certainly I think privately we would be glad to talk to you and Catherine would be glad to talk to you about some of the issues.

**The Chairman:** Thank you, Ms Bethel.

Before I go to Mr. Nunziata, I'd like to get a clarification. In reply to Ms Bethel, you say you do not like the CFIB study.

**Ms Bethel:** Let me paraphrase it. If you don't like it you can jump right in, but all three of them have said that the studies aren't very definitive, they're not very clear, etc. Therefore, it is not a problem because our focus groups and the independent research surveys we do are not a problem.

**The Chairman:** I want to get this witness on the record answering on this subject.

[Translation]

**M. Ellis:** À première vue, j'oublie les chiffres, mais depuis l'adoption de la loi fédérale qui prévoit la préparation et la présentation de chiffres sur les minorités visibles, nous travaillons à améliorer ces chiffres. Je ne les ai pas en tête, mais ce sont des renseignements publics. C'est déjà au gouvernement quelque part.

**Mme Bethel:** Je suis vraiment inquiète; vous êtes les représentants de la troisième grande banque à venir ici nous dire qu'il n'y a aucun problème. Je sais qu'il n'y a pas eu beaucoup de recherches. Nous en avons d'ailleurs discuté ici au comité. Il n'y a pas eu beaucoup de recherche.

Avez-vous songé, peut-être par l'entremise de l'Association des banquiers canadiens, à faire effectuer une étude indépendante afin de déterminer l'ampleur du problème? J'estime qu'on l'ignore ou que l'on ferme tout simplement les yeux, et cela m'inquiète. Statistique Canada a publié un rapport, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante aussi, et nous avons tous entendu des anecdotes qui nous disent qu'il y a un problème, et pourtant trois grandes banques viennent ici nous dire qu'il n'y a pas de problème.

À mon avis, il faut établir un plan d'action, des normes, faire des progrès, et si les banques n'y croient pas, eh bien, obtenons une étude indépendante. Est-ce que vous appuyez cette idée?

**M. McMorran:** J'aimerais voir une étude qui fasse autorité. Dans le cas de plusieurs études récentes, j'ai du mal à comprendre la méthode utilisée.

Vous avez cité, je pense, l'étude de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.

**Mme Bethel:** L'étude de Statistique Canada n'a pas encore été publiée. On a tout simplement envoyé un feuillet préliminaire.

**M. McMorran:** Je pense que quelques-uns des chiffres que vous avez cités étaient tirés de l'étude de la FCEI, et j'éprouve un peu de mal. . . Catherine a déjà parlé à la FCEI.

**Mme Bethel:** Voilà justement pourquoi j'aimerais beaucoup—and cela pourrait être en privé, ou que sais-je—voir le résultat des travaux de vos groupes cibles.

**M. McMorran:** Ce groupe devait nous aider sur le plan de la commercialisation, mais Catherine et moi nous ferions un plaisir de vous parler de certaines de ces questions en privé.

**Le président:** Merci, madame Bethel.

Avant de donner la parole à M. Nunziata, j'aimerais vous demander une précision. En réponse à Mme Bethel, vous avez dit que vous n'aimiez pas l'étude de la FCEI.

**Mme Bethel:** Je vais répéter ce qu'ils m'ont dit. Si cela ne vous plaît pas, vous pouvez intervenir, mais tous trois m'ont dit que ces études n'étaient pas très concluantes, pas très claires, etc. Par conséquent, cela n'est pas un problème, car nos groupes et les travaux de recherche que nous effectuons ne constituent pas non plus un problème.

**Le président:** Je voudrais que le témoin lui-même réponde à cette question.

[Texte]

**Mr. McMorran:** I don't like the study because I'm not sure that the methodology they used is statistically sound. I might ask Catherine, who's done some work, to just tell us a little bit.

**Ms Taylor:** I've looked at many studies regarding gender discrimination by banks and not only does the latest CFIB study go against independent surveys that have been done in the last five years, but the results of the latest CFIB study go against what the CFIB itself found out in its previous two studies. In fact, their latest study is the only one that comes out with these results, and that is one of the reasons I have trouble depending on it.

**Ms Bethel:** Let's not get into a debate of the statistics. There's no point I think we're all on side that they would be supportive of doing an independent study.

**The Chairman:** In support of Ms Bethel, I would just like to get on the record the Toronto Dominion's position. Is there a problem with women accessing small business credit from your bank's point of view, yes or no?

**Mr. McMorran:** I would say we don't believe there is a problem specific to women in the broadest sense. I would not sit here and tell you that at some branches there aren't problems, that some women haven't had problems.

**The Chairman:** Ms Bethel will say, and I agree with her, that of course we're going to expect to get that answer from you.

Mr. Nunziata, we'll just move along here.

**Mr. Nunziata:** On the same subject, if you don't collect gender information, how can you say there isn't a problem? For example, you refuse a certain number of loans in any given year, correct?

**Mr. McMorran:** Yes.

**Mr. Nunziata:** Of those loans that are refused, what percentage are male and what percentage are female?

**Mr. McMorran:** I don't know.

**Mr. Nunziata:** Then how can you definitively state that there isn't a problem and challenge the report of the Canadian Federation of Independent Business when you don't even have information with regard to the operation of your own bank vis-à-vis women?

A further question would be that if there isn't a problem, why was your colleague, Ms Taylor, appointed to this position? Why was the position created?

**Mr. McMorran:** The position was created because we felt there was a business opportunity to focus more effectively on women entrepreneurs. What we felt we could do is to do a better job in doing that.

Now, coming to the CFIB study, what I mentioned was I don't have confidence in the methodology that was used to develop those numbers. I'm not going to sit here and tell you we don't have problems with people accessing the bank, but I am saying that I am not aware of a specific structural problem we have that goes against women entrepreneurs.

[Traduction]

**M. McMorran:** Si je n'aime pas cette étude, c'est que je ne suis pas certain qu'elle repose sur une méthode solide. Catherine, qui a travaillé à cette question, pourra peut-être vous en dire un peu plus.

**Mme Taylor:** J'ai étudié de nombreux travaux sur la discrimination fondée sur le sexe dans les banques, et non seulement la dernière étude de la FCEI va à l'encontre des sondages indépendants effectués au cours des cinq dernières années, mais les résultats de cette étude vont également à l'encontre de ce qu'on trouvait dans les études précédentes de la FCEI. En fait, cette dernière étude est la seule qui ait produit ces résultats, et c'est la raison pour laquelle j'aurais tendance à ne pas m'y fier.

**Mme Bethel:** Il serait inutile de nous lancer dans un débat sur les statistiques, puisque à mon avis nous serions tous d'accord pour qu'on effectue une étude indépendante.

**Le président:** J'aimerais seulement que la position de la Toronto Dominion soit bien établie. Votre banque pense-t-elle que les femmes ont du mal à obtenir des prêts pour petites entreprises? Y a-t-il un problème ou non?

**M. McMorran:** Nous ne pensons pas que cela pose un problème particulier pour les femmes. Je n'irais pas jusqu'à vous dire qu'il n'y a de problème nulle part, dans aucune succursale, que les femmes n'ont jamais de problème.

**Le président:** Mme Bethel nous dira, et je suis d'accord avec elle, qu'il fallait s'attendre à cette réponse de votre part.

Passons à l'intervenant suivant, M. Nunziata.

**M. Nunziata:** Toujours sur le même sujet, si vous ne recueillez pas d'information sur le sexe, comment pouvez-vous dire qu'il n'y a pas de problème? Par exemple, chaque année vous refusez un certain nombre de prêts, n'est-ce pas?

**M. McMorran:** Oui.

**M. Nunziata:** Parmi ces prêts que vous refusez, quel pourcentage ont été demandés par des hommes et quel pourcentage ont été demandés par des femmes?

**M. McMorran:** Je ne sais pas.

**M. Nunziata:** Dans ce cas, comment pouvez-vous dire qu'il n'y a pas de problème et comment pouvez-vous contester le rapport de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, puisque vous n'avez même pas d'information en ce qui concerne le rapport entre les opérations de votre banque et les femmes?

D'autre part, s'il n'y a pas de problème, pourquoi votre collègue, Mme Taylor, a-t-elle été nommée à ce poste? Pourquoi a-t-on créé ce poste?

**M. McMorran:** Le poste a été créé parce que nous avons jugé que sur le plan commercial il serait bon d'axer nos activités plus efficacement sur les femmes chefs d'entreprises. Nous avons pensé que sur ce plan-là nous pourrions faire mieux.

Cela dit, pour revenir à l'étude de la FCEI, j'ai dit que la méthode utilisée nous semblait suspecte. Je n'ai pas l'intention de vous dire qu'il n'y a aucun problème en ce qui concerne l'accès aux prêts de la banque, mais que je sache, il n'y a pas de problème structurel qui pourrait défavoriser les femmes chefs d'entreprises.

## [Text]

**Mr. Nunziata:** In terms of the methodology, you indicated how pleased you were in terms of the response to your survey. Correct?

**Mr. McMorran:** I said I was encouraged, yes.

**Mr. Nunziata:** You were encouraged by it. What percentage of the total number of mail-outs responded?

**Mr. McMorran:** About 15%.

**Mr. Nunziata:** Have you had an opportunity to review the CFIB's report, "Double Standard"?

**Mr. McMorran:** No, I haven't.

**Ms Taylor:** I have.

**Mr. Nunziata:** I would recommend it to you, Mr. McMorran. In this study, it indicates that they conducted a survey of 85,000 small and medium-sized members in the spring of 1994. Of 10,903 questionnaires that were returned, 68.1% were male-oriented. If you haven't read the report, how can you state that you have problems with the methodology? They ask questions, such as are men and women business owners treated alike by financial institutions? More precisely, in a situation where they are asking for the same financing, do women have to provide the same amount of collateral, pay the same amount of interest, and have the same chances of securing credit?

## [Translation]

**M. Nunziata:** Sur le plan de la méthode, vous avez dit que vous étiez très contents de la façon dont votre sondage avait été accueilli, n'est-ce pas?

**M. McMorran:** J'ai dit que c'était encourageant, effectivement.

**M. Nunziata:** Cela vous a semblé encourageant. Quel pourcentage des gens à qui vous avez envoyé le questionnaire ont répondu?

**M. McMorran:** Environ 15 p. 100.

**M. Nunziata:** Avez-vous eu l'occasion de lire le rapport de la FCEI intitulé «Deux normes»?

**M. McMorran:** Non.

**Mme Taylor:** Moi si.

**M. Nunziata:** Monsieur McMorran, je vous en recommande la lecture. Dans le cadre de cette étude, on a fait un sondage parmi 85 000 petites et moyennes entreprises au printemps 1994. Sur 10 903 questionnaires qui sont revenus, 68,1 p. 100 parlaient du cas des hommes. Si vous n'avez pas lu le rapport, comment pouvez-vous en contester la méthode? On y pose des questions comme: est-ce que les propriétaires d'entreprises, hommes et femmes, sont traités de la même façon par les institutions financières? Et plus précisément, dans une situation où ils sollicitent le même titre de financement, est-ce que les femmes doivent fournir les mêmes garanties, est-ce qu'elles payent les mêmes intérêts, est-ce qu'elles ont les mêmes chances d'obtenir du crédit?

• 1630

**Mr. Ellis:** The number of women-owned businesses that ended up being distilled into that report were around 600, if my memory is correct. That's after a statistical review, an attempt in an economist's sense to hold all other things equal in terms of their calculation.

The point we're getting at is we would support a report that went out and clearly asked the questions specifically to both men and women and came back with observations about differences.

**Mr. Nunziata:** One thing I don't understand is why all the banks are so adamant about collecting data vis-à-vis gender. You have to do it for employment equity, legislation or provisions. It seems like a very simple thing to do when you receive an application to tick a little box where it's either "M" for male or "F" for female in order to assist you. You indicated it would be non-productive to obtain this information.

Ms Taylor indicated that independent surveys were done with regard to this particular issue. Can you tell me about these surveys? How many were done, and can you name them?

**Ms Taylor:** There were two CFIB surveys that came out. One was based on 1987 data from the CFIB members and the other was based on 1990 data and was published in a magazine called *Canadian Women Studies Journal* just this past winter.

Catherine Swift, senior vice-president of the CFIB, was one of the authors of the survey published in *Canadian Women Studies Journal*. It said there was absolutely no evidence of gender discrimination in granting credit whatsoever, in terms of security, interest rate or decline rate.

**M. Ellis:** Environ 600 entreprises appartenant à des femmes ont fini par aboutir dans ce rapport, si je me souviens bien. Et cela, après une pondération statistique, c'est-à-dire une tentative d'établir tous les calculs selon une base.

Nous serions d'accord avec un rapport qui poserait clairement des questions précises aux hommes et aux femmes et qui en tirerait des conclusions quant aux différences.

**M. Nunziata:** Ce que je ne comprends pas, c'est pourquoi les banques refusent aussi fermement de recueillir des données sur le sexe. Vous êtes tenus de le faire pour l'équité en matière d'emploi, qu'il s'agisse de la loi ou de la réglementation. Quand vous recevez une demande d'emprunt, il semblerait très facile d'avoir un petit carré «H» pour les hommes, «F» pour les femmes. Vous dites que ce type d'information serait inutile.

Mme Taylor nous a dit que des études indépendantes ont été consacrées à cette question. Pouvez-vous m'en parler? Combien y en a-t-il eu? Pouvez-vous nous les nommer?

**Mme Taylor:** La FCEI a publié deux études, une fondée sur des données fournies par les membres de la FCEI pour 1987, et l'autre fondée sur des données de 1990 et qui a été publiée dans un magazine intitulé *Canadian Women Studies Journal* dans le courant de l'hiver.

Catherine Swift, première vice-présidente de la FCEI, est l'auteure de l'enquête publiée dans le magazine *Canadian Women Studies Journal*. D'après elle, il n'y a absolument aucune discrimination apparente fondée sur le sexe en ce qui concerne le crédit, les garanties, les taux d'intérêt ou les conditions de remboursement.

## [Texte]

The study based on the 1987 information came out with exactly the opposite results of its most recent study. In other words, where this study found discrimination based on interest rates and declines, the previous study found discrimination on collateral but not on interest rates or declines.

When I see those kinds of results, I don't know what to think. I have to say that of the five studies I'm familiar with, only one came out with this kind of result.

**Mr. Nunziata:** I think Ms Bethel has the right approach to this. Perhaps there should be further study. Perhaps we can invite Canadian female entrepreneurs out there to come forward and indicate whether or not they have had any problems with regard to banking.

With regard to the issue of whether or not there's a credit crunch out there, I take it your evidence shows there isn't a credit crunch for small and medium-sized business.

**Mr. McMorran:** I don't believe there is, given that the amounts drawn, for example, are still well below what is authorized.

**Mr. Nunziata:** With respect, that doesn't tell us anything. If you authorize a certain amount of money and only a certain amount is used, that doesn't tell us whether or not there's a credit crunch out there. Obviously you're saying no to people, and I guess we want to know how many small businesses you are saying no to. How often do you pull the plug on small business? What are your reasons for refusing credit to certain small and medium-sized businesses?

It's not an answer when you tell us there's a billion dollars authorized for a small business and only half a billion is used.

**Mr. McMorran:** In terms of the availability of credit, you will be talking to, or have talked to, the FBDB. There are other people other than banks providing credit; there's a broad access of suppliers of credit. I also mentioned that credit losses are declining. Credit losses are not as high as they were a couple of years ago. That means the quality of loans is getting better. I don't have the industry data but you will be getting, on a quarterly basis, industry data that shows what's happening to loans.

There is a lot of competition for good business. I'm not going to tell you that everybody is happy, but our customers tell us that on a relative scale, they feel better about their relationship with us than they did a year ago. That's what I'm going by.

**An hon. member:** Have you surveyed people you've refused loans to?

**Mr. McMorran:** I'm sure some of them were surveyed, because we sent them out to all of our commercial customers.

## [Traduction]

Mais cette étude, fondée sur les informations de 1987, a produit des résultats diamétralement opposés à ceux de l'étude la plus récente. Autrement dit, si la dernière étude a conclu qu'il y avait discrimination en ce qui concerne les taux d'intérêt et les conditions de remboursement, l'étude précédente avait trouvé qu'il y avait discrimination sur le plan des garanties, mais non pas sur le plan des taux d'intérêt ou des conditions de remboursement.

Quand je vois ce genre de résultats, je ne sais trop quoi penser. Je peux seulement dire que sur les cinq études que je connais, une seule a abouti à ce genre de conclusion.

**M. Nunziata:** À mon avis, la réaction de M<sup>me</sup> Bethel est justifiée. Peut-être faudrait-il faire une autre étude. Peut-être pourrions-nous inviter des femmes chefs d'entreprises et leur demander si elles ont eu des problèmes dans leurs relations avec les banques.

Quant à la question de savoir s'il y a, oui ou non, une contraction du crédit, d'après ce que vous nous dites, ce n'est pas le cas pour les petites et moyennes entreprises.

**M. McMorran:** Je ne pense pas que ce soit le cas, étant donné les sommes que nous prêtons et qui sont bien en deçà des sommes autorisées.

**M. Nunziata:** Je vous ferai observer que cela n'est pas très révélateur. Si vous autorisez certaines sommes et qu'une partie seulement est utilisée, cela ne prouve pas qu'il n'y a pas une contraction du crédit. De toute évidence, vous dites non aux gens, et ce que j'aimerais savoir, c'est à combien de petites entreprises vous dites non. Avec quelle fréquence fermez-vous la porte aux petites entreprises? Quelles sont vos raisons quand vous refusez du crédit aux petites et moyennes entreprises?

Vous ne nous répondez pas en nous disant qu'un milliard de dollars sont autorisées pour les petites entreprises, mais que sur cette somme la moitié seulement est utilisée.

**M. McMorran:** En ce qui concerne la disponibilité du crédit, vous allez probablement parler à des représentants de la FCEI, si ce n'est pas déjà fait. Les banques ne sont pas les seules institutions qui offrent du crédit; il y a toute une gamme de fournisseurs de crédit. D'autre part, les pertes sur le crédit sont en baisse. Les pertes sur le crédit ne sont pas aussi élevées qu'il y a deux ou trois ans. Cela signifie que la qualité des prêts s'améliore. Je n'ai pas les données de l'industrie, mais vous allez recevoir chaque trimestre des données qui démontrent comment les prêts évoluent.

• 1635

La concurrence est forte en ce qui concerne les bonnes entreprises. Je ne vous dirai pas que tout le monde est heureux, mais nos clients nous disent que dans l'ensemble, ils sont plus satisfaits avec les relations qu'ils ont avec nous qu'il y a un an. C'est ce que je retiens.

**Une voix:** Avez-vous parlé aux gens à qui vous avez refusé des prêts?

**M. McMorran:** Je suis certain qu'il y en a eu dans les sondages, car nous avons envoyé les questionnaires à tous nos clients commerciaux.

[Text]

[Translation]

**Mr. McClelland (Edmonton Southwest):** As a client, I want it on record that I think keeping statistical data by postal code and making it available broadly is an invasion of the privacy of the client. It wouldn't take a brain surgeon to figure out who is doing what in many municipalities across the country. We live in a free market society and we should probably keep that in mind.

I don't have a problem with benchmarks as long as they are used to rate performance to see if somebody is sloughing off. If benchmarks become a quota, then you might as well hire Max Yalden to do your credits. We have to understand that we live in a free market society. People must be entrepreneurs on their good, in their own recognition, and not because the government forces bankers into lending. I wouldn't feel very comfortable buying shares in a bank with Max Yalden as the loans officer.

**Mr. Nunziata:** Mr. Chairman, a point of order. Mr. Yalden is a respected civil servant. I take exception that the Reform member, as Reform members often do in committee, is taking cheap shots at respected civil servants who are serving their country in a diligent fashion.

**The Chairman:** Look, Mr.—

**Mr. McClelland:** I withdraw the name and I apologize to Mr. Yalden. I'll insert Mr. Broadbent's name.

**The Chairman:** Mr. McClelland, please put the questions to the witness.

**Mr. McClelland:** The question is specifically this. We need to get more entrepreneurs coming into the banks with the idea that they want to create a business, that they want to do something.

How do you make sure the best efforts at head office get down to the branch, so that when that person comes into the branch, rather than saying what a bonehead idea that is, the loan person looks at it and encourages them to go forward? The loans officers who deal with these incubating businesses, these first businesses—are their performance reviews based on their loan losses? How does that affect them? Are they negatively biased toward new loans because it might affect their performance appraisal?

**Mr. McMorran:** I think the key ingredient is the training we do, and I'd like to ask Doug to speak to that.

No, an individual is not measured on his or her loan losses. It would not be fair. A loan may be made two or three years ago and there may be a loss today. The reasons for that loss could be many. Maybe we made a mistake when we made the loan or maybe something changed in the business, so we don't do that.

**Mr. McClelland:** What do you do specifically to make sure the people in the branches are warmly disposed?

**Mr. Ellis:** Bud referred to an initiative that we call Business Planner, which was put together and designed for exactly that purpose. It is for someone who has an idea but is at the early stage of formulating a business plan. It's a PC disc that takes them through all of the questions they should have been asking themselves to create a business and formulate how they can structure it, where they go for—

**M. McClelland (Edmonton-Sud-Ouest):** En ma qualité de client, je tiens à dire que les statistiques fondées sur le code postal qui sont ensuite largement diffusées sont une atteinte à la vie privée du client. On n'a pas besoin d'être grand clerc pour déterminer qui fait quoi dans de nombreuses municipalités dans tout le pays. Nous vivons dans une société de marché libre, c'est un détail que nous devrions pas oublier.

Les mesures d'évaluation ne me dérangent pas, à condition qu'on les utilise pour mesurer la performance des gens, pour déterminer s'il y en a qui se relâchent. Par contre, si elles deviennent des quotas, vous pourriez aussi bien confier vos opérations de crédit à Max Yalden. Il ne faut pas oublier que nous vivons en marché libre, dans une société où l'on croit les entrepreneurs sur parole et non pas parce que le gouvernement force les banquiers à leur prêter de l'argent. Je n'aimerais pas beaucoup acheter des actions dans une banque où Max Yalden est agent de prêts.

**M. Nunziata:** Monsieur le président, j'invoque le Règlement. M. Yalden est un fonctionnaire respecté. Je m'insurge lorsqu'un député réformiste, ce qui semble être une habitude parmi les Réformistes, s'attaque gratuitement à des fonctionnaires respectés qui servent leur pays avec la plus grande diligence.

**Le président:** Écoutez, monsieur...

**M. McClelland:** Je retire ce que j'ai dit et je m'excuse envers M. Yalden. Je vais remplacer son nom par M. Broadbent.

**Le président:** Monsieur McClelland, je vous en prie, posez votre question aux témoins.

**M. McClelland:** Voici donc ma question. Nous avons besoin d'un plus grand nombre d'entrepreneurs qui s'adressent aux banques dans l'idée de créer une affaire, de faire quelque chose.

Que pouvez-vous faire pour vous assurer que les efforts du siège central se répercutent au niveau des succursales, et que les agents de prêts étudient sérieusement les propositions et les encouragent au lieu de dire aux gens que leur idée est idiote? Est-ce qu'on évalue ces agents de prêts qui sont là pour étudier des entreprises en gestation, souvent de premières entreprises, sur les pertes des prêts qu'ils ont consentis? Dans quelle mesure en tient-on compte? Est-ce qu'ils ont un préjugé défavorable envers les nouveaux prêts parce que cela risque d'influencer l'évaluation de leur performance.

**M. McMorran:** L'élément clé, c'est la formation que nous donnons à nos agents, et je vais demander à Doug de vous en parler.

Non, on ne mesure pas la performance des agents sur les pertes. Cela ne serait pas juste. Il peut s'agir d'un prêt consenti il y a deux ou trois ans, et c'est aujourd'hui qu'on subit les pertes. Il peut y avoir de multiples raisons. Il est possible que nous ayons fait une erreur au moment où nous avons consenti le prêt, mais il est possible également que les circonstances aient changé, nous le savons pas.

**M. McClelland:** Que faites-vous pour vous assurer que vos agents dans les succursales sont accueillants?

**M. Ellis:** Bud a fait allusion à une initiative que nous appelons la planification d'affaires et qui devait servir précisément à cette fin. Elle s'adresse à un client qui a une idée, mais qui commence tout juste à dessiner un plan d'affaires. C'est un programme d'ordinateur sur disque qui passe en revue avec le client toutes les questions à se poser pour établir une entreprise, la structurer, où ils doivent s'adresser pour...

[Texte]

**Mr. McClelland:** So you are actually working with your people and making sure there are warm and inviting people at the branch level.

In the *Canada Gazette*—I'll need help on this because I'm not a banker—on the balance sheet of the Toronto Dominion Bank, under loans to individuals and others for business purposes, it says foreign currency roughly \$19 billion. This is of a total portfolio of \$31 billion. Because the \$18 billion is denominated in foreign currency, does that mean that the Toronto Dominion Bank is lending roughly \$13 billion to Canadian individuals for business purposes?

[Traduction]

**M. McClelland:** Autrement dit, vous communiquez ce souci à vos employés, vous vous assurez qu'ils sont accueillants et réceptifs dans les succursales.

Dans la *Gazette du Canada*—je vais vous demander de l'aide parce que je ne suis pas banquier—dans le bilan de la banque Toronto Dominion, sous le titre prêts à des particuliers et autres entreprises commerciales, il est question de devises étrangères, environ 19 milliards de dollars. C'est un portefeuille qui représente un total de 31 milliards de dollars. Est-ce que le fait que sur cette somme 18 milliards de dollars soient en devises étrangères signifie que la Banque Toronto Dominion prête environ 13 milliards de dollars à des particuliers canadiens pour des entreprises commerciales?

• 1640

**Mr. McMorran:** No, it doesn't. No, that is individuals and businesses, and the overwhelming number would be businesses.

Is that the October 31 number you're looking at?

**Mr. McClelland:** February 25, 1995. As of December 31, 1994.

**Mr. McMorran:** At the end of last year we had about about \$18 billion outstanding in Canada in business loans, out of total assets of slightly under \$100 billion.

I think the number you mentioned was more or less the number that was outstanding essentially in our United States operation. The vast majority of that would be corporate loans to major corporations in the United States.

**Mr. McClelland:** Would many of them be Canadian corporations?

**Mr. McMorran:** Some would be. There would be some loans for acquisitions made in U.S. dollars.

**Mr. McClelland:** So your business exposure is roughly similar in the United States and Canada?

**Mr. McMorran:** It's similar in size. It's different in content, in that in Canada we are much more broadly—

**Mr. McClelland:** Small business.

**Mr. McMorran:** We cover the spectrum in Canada; we go from small to very large. In the United States our target is the corporate market.

**Mr. McClelland:** Thank you. Thank you, Mr. Chairman.

**Mr. Ianno (Trinity—Spadina):** Mr. McMorran, I guess you read that point in the budget that the minister had put in. The reason I'm doing this is because I have four or five questions. I quote:

This government is determined that small businesses will have access to the financing they need to continue being our number one creator of jobs.

While some progress

—I underline the word “progress”—

**M. McMorran:** Non, pas du tout. Il s'agit de particuliers et d'entreprises, et la très grosse majorité seraient des entreprises.

Est-ce le numéro d'octobre que vous avez l'avez là?

**M. McClelland:** Il est daté du 25 février 1995, les chiffres qu'il renferme datent du 31 décembre 1994.

**M. McMorran:** À la fin de l'année dernière nous avions environ 18 milliards de dollars en circulation sous forme de prêts d'affaires au Canada, sur un actif total légèrement inférieur à 100 milliards de dollars.

Le chiffre que vous avez cité représente plus ou moins les impayés dans nos opérations aux États-Unis. Dans la grande majorité il s'agit de prêts à de grosses sociétés américaines.

**M. McClelland:** Y en a-t-il beaucoup qui sont des sociétés canadiennes?

**Mr. McMorran:** Quelques unes. Certains sont des prêts pour des acquisitions en dollars américains.

**M. McClelland:** Autrement dit, vous avez le même risque plus ou moins aux États-Unis et au Canada en ce qui concerne les prêts d'affaires?

**Mr. McMorran:** La taille est comparable, le contenu est différent car au Canada nous sommes beaucoup plus...

**Mr. McClelland:** De petites entreprises.

**Mr. McMorran:** La gamme est beaucoup plus large au Canada, des petites au très grosses entreprises. Aux États-Unis, nous nous intéressons principalement au marché des grosses sociétés.

**Mr. McClelland:** Merci. Merci, monsieur le président.

**Mr. Ianno (Trinity—Spadina):** Monsieur McMorran, vous avez dû lire cela dans le budget du ministre. Je vais vous citer ce passage car j'ai quatre ou cinq questions à ce sujet:

Le gouvernement est déterminé à permettre aux petites entreprises d'avoir accès au financement dont elles ont besoin pour demeurer la première source de création d'emplois au Canada.

Certains progrès

—je souligne le mot «progrès»

## [Text]

has been made, there continue to be very large gaps in the system.

We believe that Canada's banks have a special obligation to help close those gaps.

And then a couple of lines later:

Progress during the following year will be monitored against those benchmarks.

Here's the reason I bring that up. We're trying to figure out how, in effect, we are to accomplish the goal of giving more capital to small businesses. We want your help in achieving that goal.

The best way we can achieve that is to find out not what's authorized—Mr. Nunziata said you can authorize \$10 billion, \$20 billion, or \$30, so it doesn't matter—but what is actually outstanding.

Mr. Mitchell indicated \$3.2 billion, which is a reduction from last year's numbers you gave us. What we were looking at—this is a proposal that I put forward—was that with your help banks should try to achieve, encourage, and benchmark a goal—but not with quotas or force—that we have, which is to try to give to small businesses, versus your large businesses, 33% of your total portfolio. You determine who you want to give it to.

Can we realistically go toward that with your help? You can determine who you lend to, but on a gradual basis. In effect, we achieve our goals, which is more jobs for Canadians through the small-business sector.

**Mr. McMorran:** In the first place, when we talk about loans to small business, you are talking about loans under what number? Under a million?

**Mr. Ianno:** The number I used for small business was \$500,000, but you gave us the information on \$1 million. Say we go by the Bank of Montreal's equation, which is that \$1 million in loan capability means \$10 million of revenue. Is that similar somewhat? Are we using the same base?

**Mr. McMorran:** Say we're talking about loans of \$1 million and under. We sit now in Canada—this is just getting back to Mr. McClelland's point, because I think our Canadian dollar is the interest you have—at about 27% for loans under a million. We had, at the end of last year, about \$18 billion in loans to all business. That was what we showed on our annual report. Of that amount—

**Mr. Ianno:** I had \$21 billion from your information.

**Mr. McClelland:** The \$21 billion included agricultural loans too, I believe.

## [Translation]

ont été accomplis, mais le système présente encore d'importantes lacunes.

Nous estimons que les banques au Canada ont une responsabilité particulière afin de corriger ces lacunes.

Et quelques lignes plus loin:

C'est ainsi que nous allons mesurer les progrès accomplis pendant l'année qui vient.

Je vais maintenant vous expliquer pourquoi j'ai cité ce passage. Nous sommes en train de chercher les moyens de parvenir à cet objectif et de mettre à la disposition des petites entreprises un capital plus important. Nous voulons que vous nous aidiez dans cette entreprise.

Pour y parvenir, le meilleur moyen n'est pas de déterminer ce qui est autorisé—and M. Nunziata a dit que vous aviez beau autoriser 10 milliards de dollars, 20 milliards de dollars ou 30 milliards de dollars, que cela n'avait pas d'importance—mais ce qui est véritablement consenti.

M. Mitchell a parlé de 3,2 milliards de dollars, ce qui représente une réduction par rapport aux chiffres que vous nous avez donnés pour l'année dernière. Ce que nous avons pensé faire—and c'est une proposition que je fais, c'est de demander aux banques de faire des efforts particuliers pour parvenir à cet objectif qui consiste à offrir aux petites entreprises, par opposition aux grosses entreprises, 33 p. 100 de votre portefeuille total. Mais nous ne voulons pas y parvenir en imposant des quotas ou en forçant les gens. C'est vous qui déterminez à qui vous voulez prêter cet argent.

Est-ce que cet objectif vous semble réaliste si vous acceptez de nous aider? Vous continuez à décider à qui vous prêtez, mais progressivement vous inversez la proportion. Cela nous permet d'atteindre nos objectifs, c'est-à-dire plus d'emplois pour les Canadiens grâce au secteur de la petite entreprise.

**Mr. McMorran:** Pour commencer, quand on parle de prêts aux petites entreprises, de quoi parlez-vous, de prêts de moins de 1 million de dollars?

**Mr. Ianno:** Le chiffre que j'ai retenu pour les petites entreprises était de 500 000\$ et vous nous avez donné des informations sur les prêts supérieurs à 1 million de dollars. Supposons que nous prenions l'équation de la Banque de Montréal, qui nous dit qu'une capacité de prêts de 1 million de dollars représente des revenus de 10 millions de dollars. Est-ce que c'est comparable? Est-ce que nous utilisons les mêmes données?

**Mr. McMorran:** Prenons les prêts de 1 million de dollars et moins. Pour revenir à l'observation de M. McClelland, car en dollars canadiens je crois que les intérêts sont à environ 27 p. 100 pour les prêts inférieurs à 1 million de dollars. À la fin de l'année dernière nous avions environ 18 milliards de dollars de prêts pour tout notre portefeuille d'affaires. C'est ce qui figure dans notre rapport annuel. Sur cette somme...

**Mr. Ianno:** D'après vos informations, c'était 21 milliards de dollars.

**Mr. McMorran:** Je crois que les 21 milliards de dollars comprenaient les prêts agricoles.

[Texte]

[Traduction]

**Mr. Ianno:** That's small and large.

• 1645

**Mr. McMorran:** In any event, just looking at the schedule we provided, we have roughly \$4.8 billion outstanding in loans of \$1 million and under. That represents about 27% of our total Canadian at that date.

Now, as I mentioned, we would like to have more small business loans. There are two ways to do that: either make more small business loans or contract the large loans. We do not have quotas on any part of our business in that we say we have...

I should mention that the only area we are concerned about is commercial real estate.

**Mr. Ianno:** So you do it by sector, and you say—

**Mr. McMorran:** That's the only one that we would—

**Mr. Ianno:** What percentage of your portfolio was real estate?

**Mr. McMorran:** From memory, I think it was about \$4 billion of the total \$18 billion.

**Mr. Ianno:** It was \$4 billion? Four billion dollars out of eighteen billion dollars was real estate? What are you trying to get it down to? What benchmark are you using?

**Mr. McMorran:** We are not increasing our real estate.

**Mr. Ianno:** No, I understand that. The question is how much reduction?

**Mr. McMorran:** We don't have a quota to reduce. We have a quota not to increase.

**Mr. Ianno:** So you won't renew.

**Mr. McMorran:** We will renew some. However, in the aggregate we expect to see that work down, plus the fact that the demand in our markets, which are by and large central Canada where we are stronger, has not been as great.

However, coming back to small business, we would like to have more small business loans. As I say, we are at about 27% today, and our goal is to increase the amount we have out to small business. We've talked about a number of the programs we've had to try to improve it.

**Mr. Ianno:** So would you feel comfortable working with us to achieve what your desire is, which is to give more loans to small business and to somehow have a benchmark where we can actually try to achieve the 33%, but of course with you working within your own bank to achieve it and not with our direction?

**Mr. McMorran:** I wouldn't agree with the 33%.

**Mr. Ianno:** Do you have a better number?

**Mr. McMorran:** No, I don't have a better number. I would like to see more loans to small business.

**M. Ianno:** Pour les petites et grosses entreprises.

•

**M. McMorran:** De toute façon, simplement d'après l'état que nous avons fourni, nous avons environ 4,8 milliards de dollars en circulation sous forme de prêts d'un million de dollars et moins. Cela représente environ 27 p. 100 du total de notre activité au Canada à cette date.

Comme je vous le disais, nous souhaiterions accorder plus de prêts aux PME. Il y a deux façons de le faire: octroyer plus de prêts aux petites entreprises ou réduire les prêts plus importants. Nous n'avons pas de quotas sur un secteur quelconque de notre activité, c'est-à-dire que...

Je précise que le seul secteur qui nous préoccupe, c'est l'immobilier commercial.

**M. Ianno:** Donc, vous fonctionnez par secteur et vous dites...

**M. McMorran:** C'est le seul pour lequel...

**M. Ianno:** Quel pourcentage de votre portefeuille représente l'immobilier?

**M. McMorran:** De mémoire, je crois que c'est environ 4 milliards sur un total de 18.

**M. Ianno:** C'était 4 milliards de dollars? Sur un total de 18 milliards de dollars, 4 milliards concernaient l'immobilier? Vous essayez de ramener cela à combien? Quel repère utilisez-vous?

**M. McMorran:** Nous n'augmentons pas notre portefeuille d'immobilier.

**M. Ianno:** Non, je le comprends. Ce que je veux savoir, c'est de combien vous le réduisez?

**M. McMorran:** Nous n'avons pas de quota de réduction. Nous avons simplement un quota qui nous empêche de l'augmenter.

**M. Ianno:** Donc, vous n'allez pas renouveler les prêts.

**M. McMorran:** Nous en renouvelerons certains. Toutefois, dans l'ensemble, nous pensons que cette activité va se réduire, d'autant plus que la demande sur nos marchés, qui sont en gros le Canada central où nous avons une position plus forte, n'est pas si importante.

Cependant, pour en revenir aux petites entreprises, nous voudrions bien leur octroyer plus de prêts. Encore une fois, nous en sommes actuellement à 27 p. 100, et notre objectif est d'accroître le montant des prêts que nous accordons aux PME. Nous avons discuté de divers programmes pour y parvenir.

**M. Ianno:** Vous sentiriez-vous à l'aise pour travailler avec nous à réaliser votre souhait, c'est-à-dire accorder plus de prêts aux petites entreprises en ayant une sorte de point de référence de 33 p. 100 que vous essayeriez d'atteindre, mais naturellement dans le cadre de votre propre banque et non pas parce que nous vous le demanderions?

**M. McMorran:** Je ne serais pas d'accord avec ce pourcentage de 33 p. 100.

**M. Ianno:** Vous avez mieux à nous proposer?

**M. McMorran:** Non. Je voudrais simplement que nous puissions accorder plus de prêts aux petites entreprises.

## [Text]

**Mr. Ianno:** Can you tell me what your goal would be in terms of internally so that in effect—

**Mr. McMorran:** Our goal would be to increase market share.

**Mr. Ianno:** So would 28% suffice?

**Mr. McMorran:** The way we measure market share is that we look at what is our market share of branches versus our market share of a particular product or service. In our case our branches are roughly 14%. Our loans to small and medium-sized enterprises vary between 13.5% and 14.5%.

**Mr. Ianno:** So on that benchmark you're happy.

**Mr. McMorran:** No, we would like to improve our market share relative to our branches.

**Mr. Ianno:** So does that mean increase the number of branches?

**Mr. McMorran:** No, increase the number of loans.

**Mr. Ianno:** So you want your loans to be more than the number of branches.

**Mr. McMorran:** Yes—

**Mr. Ianno:** If you're already at 14% and 14%, roughly what number do you want to go to?

**Mr. McMorran:** I don't have a specific—

**Mr. Ianno:** A projection.

**Mr. McMorran:** I think if we could add 1% or 2% to that, I would be very pleased.

**Mr. Ianno:** Let me be optimistic and use 2%. In effect, if we take the 27% and go up by 2%, what would that come out to roughly?

**Mr. McMorran:** If 27% is \$4.8 billion, we're talking about roughly a 10% increase.

**Mr. Ianno:** So from \$4.8 billion to roughly \$5.3 billion.

**Mr. McMorran:** That's just a rough projection.

**Mr. Ianno:** All I'm asking, Mr. Chairman, is that for the next quarter we can start to see one quarter of that. Then we'd say, hey, you're getting close to that; so it's a benchmark.

**Mr. McMorran:** I suspect the others are also interested in getting market share. We hope you'll see that, too.

**Mr. Ianno:** Sure. To the victor goes the spoils.

**Some hon. members:** Oh, oh!

**The Chairman:** I'm in your hands, ladies and gentlemen. I'm trying to accommodate ice time here, and also I think there's a potential vote. That's one of my concerns. If you want, we can pass to the next panel. I have a list this long here, and that's what I'm trying to deal with.

Mr. Iftody, do you want a short intervention now? You have about two minutes and then we'll conclude this panel. Or do you want to wait and stand aside for the next panel?

## [Translation]

**M. Ianno:** Pourriez-vous me dire quel serait votre objectif sur le plan interne pour pouvoir...

**M. McMorran:** Notre objectif serait d'augmenter la part de marché que cela représente.

**M. Ianno:** Est-ce que 28 p. 100 suffirait?

**M. McMorran:** Voici comment nous mesurons la part du marché: nous déterminons la part du marché de nos succursales par opposition à notre part du marché pour un produit ou service particuliers. Dans notre cas, les succursales représentent environ 14 p. 100. Nos prêts aux PME vont de 13,5 à 14,5 p. 100.

**M. Ianno:** C'est donc une référence qui vous satisfait.

**M. McMorran:** Non, nous souhaiterions améliorer notre part du marché pour ce qui est de nos succursales.

**M. Ianno:** Ce qui veut dire augmenter le nombre de succursales?

**M. McMorran:** Non, augmenter le nombre de prêts.

**M. Ianno:** Vous voulez donc augmenter votre volume de prêts plutôt que le nombre de vos succursales.

**M. McMorran:** Oui...

**M. Ianno:** Si vous en êtes déjà à 14 p. 100 et 14 p. 100, quel pourcentage visez-vous à peu près?

**M. McMorran:** Je n'ai pas de pourcentage précis...

**M. Ianno:** Juste une idée.

**M. McMorran:** Disons que si nous pouvions l'augmenter d'un ou de 2 p. 100, je serais très heureux.

**M. Ianno:** Soyons optimistes, disons 2 p. 100. Si nous ajoutons ces 2 p. 100 aux 27 p. 100 que vous avez déjà, cela nous donne combien à peu près?

**M. McMorran:** Si ces 27 p. 100 représentent 4,8 milliards de dollars, cela veut dire en gros 10 p. 100 d'augmentation.

**M. Ianno:** On passerait donc de 4,8 milliards à environ 5,3 milliards de dollars.

**M. McMorran:** Très approximativement.

**M. Ianno:** Tout ce que je demande, monsieur le président, c'est qu'on en est le quart au cours du prochain trimestre. Dans ce cas, on pourra dire que vous êtes sur la bonne voie; voilà donc un point de référence.

**M. McMorran:** J'imagine que les autres veulent aussi avoir leur part du marché. J'espère que vous en tiendrez compte aussi.

**M. Ianno:** Certainement. Les dépouilles au vainqueur.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** Mesdames et messieurs, je m'en remets à vous. J'essaie de répartir équitablement le temps, et je crois que nous risquons d'avoir un vote aussi. Cela m'inquiète un peu. Si vous le voulez, nous pouvons passer au groupe suivant. J'ai toute une liste ici, et j'essaie de m'en sortir.

## [Texte]

**Mr. Iftody (Provencher):** I'll stand aside.

**The Chairman:** Okay.

Mr. Murray.

**Mr. Murray (Lanark—Carleton):** I have a very short one. We were talking about benchmarks earlier, Mr. McMorran. You suggested you'd like to use the results of customer dissatisfaction surveys.

**Mr. McMorran:** And adherence to our code of conduct.

**Mr. Murray:** Okay. My question is quite simply—and you were about to answer this when you were cut off—when you survey your clients, does that include people who've been turned down for loans?

**Mr. McMorran:** The people we survey have accounts with us, so I'm sure some of them have been turned down for loans.

**Mr. Murray:** But you'd miss anybody who just came in off the street, asked for a loan, and was turned down.

**Mr. McMorran:** That's right.

**Mr. Murray:** What we're trying to do is increase access to capital for small business, so our objective is to get more credit into their hands.

**Mr. McMorran:** It would be very difficult, I think, to get a definitive survey on the people who weren't dealing with us.

**Mr. Murray:** No. I'm saying they've dealt with you perhaps, but they're a one-time...

**Mr. McMorran:** Our surveys are of people who have accounts with us.

**Mr. Murray:** Okay.

**The Chairman:** I'd like to ask one question for the record. The ombudsman has a recommendation in the report entitled "Taking Care of Small Business". If after six months or a year, your ADR—you told us no one has used it yet, but I must share Mr. Mitchell's enthusiasm because I think it's great you're going to pay for it—doesn't work or no one's using it, would you ask yourself why anyone wasn't using it?

**Mr. McMorran:** I think we are. I think the other thing, though, that I would look at is what the perception is. How are people being treated in our branches? I think the code of conduct together with the ADR will give you a better picture of the totality.

**The Chairman:** My question simply is: would you support an independent ombudsman if after a year you found the ADR wasn't working?

**Mr. McMorran:** I have difficulty with an independent ombudsman because I'm not sure how that person could function relative to the information that I think you can get from evaluating the bank's adherence to the code of conduct and the other dispute reconciliation processes in place. Certainly if that's the view of the industry, we're not going to be outside.

## [Traduction]

**M. Iftody (Provencher):** Je vais attendre.

**Le président:** Bon.

Monsieur Murray.

**M. Murray (Lanark—Carleton):** Une toute petite question. Nous parlions tout à l'heure de points de référence, monsieur McMorran. Vous avez dit que vous aimeriez vous servir des résultats des enquêtes sur l'insatisfaction des clients.

**M. McMorran:** Et le respect de notre code d'éthique.

**M. Murray:** Bon. Ma question est la suivante, et vous étiez sur le point d'y répondre quand on vous a coupé la parole: quand vous faites une enquête auprès de vos clients, est-ce que vous incluez ceux auxquels on a refusé un prêt?

**M. McMorran:** Les enquêtes portent sur les gens qui ont des comptes chez nous, et il y en a certainement à qui l'on a refusé des prêts.

**M. Murray:** Mais l'enquête ne tient pas compte des gens qui se présentent un beau jour à la Banque pour demander un prêt et à qui on le refuse.

**M. McMorran:** En effet.

**M. Murray:** Nous essayons de permettre aux PME d'avoir plus facilement accès au capital, et notre objectif est donc de leur permettre d'avoir plus de crédit.

**M. McMorran:** Je pense qu'il serait très difficile d'avoir un sondage vraiment catégorique sur les gens qui ne traitent pas avec nos services.

**M. Murray:** Non. Je dis simplement qu'il peut s'agir de gens qui ont traité avec vous une fois peut-être...

**M. McMorran:** Nos enquêtes portent sur les gens qui ont un compte chez nous.

**M. Murray:** Bon.

**Le président:** J'aimerais poser une question pour mémoire. L'ombudsman formule une recommandation dans le rapport «Pour financer le succès de la PME». Si au bout de six mois ou un an votre dispositif de règlement des différends—vous nous dites que personne ne s'en est encore servi, mais je dois partager l'enthousiasme de M. Mitchell car je pense que c'est une excellente chose que vous le financez—ne fonctionne ou que personne ne s'en sert, allez-vous vous demander pourquoi les gens ne s'en servent pas?

**M. McMorran:** Certainement. Je pense d'autre part que j'examinerai la façon dont les gens le perçoivent. Comment traite-t-on les clients dans nos succursales? Je pense que le code de conduite ainsi que ce dispositif de règlement des différends vous donnent une meilleure image d'ensemble.

**Le président:** Ma question est simple: seriez-vous d'accord pour avoir un ombudsman indépendant si au bout d'un an vous constatiez que votre nouveau mécanisme ne fonctionne pas?

**M. McMorran:** J'ai quelques réticences à l'idée d'un ombudsman indépendant car je ne sais pas exactement ce que cette personne ferait des informations qu'on peut obtenir en évaluant la façon dont la banque respecte le code d'éthique ou les autres méthodes de règlement des différends existants. Dans notre secteur, nous considérons que c'est une activité interne.

## [Text]

**The Chairman:** Could I put you down for a qualified yes?

**Mr. McMorran:** For a qualified no.

**The Chairman:** Okay. I got Royal, I think, yesterday to agree. Wouldn't you agree, colleagues, that if ADR didn't work, they'd agree?

We're just looking for ways to help your industry regulate itself. If it doesn't regulate itself, then someone has to stick their nose in.

**Mr. McMorran:** There has been a lot of talk about the ADR. We are very serious about our code of conduct. We think that's very important. I think it will go towards answering some of the questions about how people are saying they are being treated, and I would hope any evaluation of bank service would take that into account.

**The Chairman:** Thank you, Mr. McMorran, Mr. Ellis, and Ms Taylor. We appreciate you coming today.

The meeting is suspended for about two minutes.

## [Translation]

**Le président:** Dois-je comprendre que ce serait un oui nuancé?

**M. McMorran:** Un non nuancé.

**Le président:** Bon. Je crois que les représentants de la Banque royale ont dit qu'ils étaient d'accord hier. Qu'en pensez-vous, chers collègues, ils ont dit qu'ils seraient d'accord si le mécanisme de recours ne fonctionnait pas?

Nous cherchons simplement à aider votre secteur à s'autoréglementer. S'il ne le fait pas, il faut bien que quelqu'un s'en mêle.

**M. McMorran:** On a beaucoup discuté de ce mécanisme. Nous prenons notre code de conduite très au sérieux. Nous le considérons très important. Je pense qu'il nous permettra d'avoir une certaine réponse aux questions que l'on se pose sur la façon dont les gens sont traités, et j'espère que les évaluations du service bancaire en tiendront compte.

**Le président:** Merci, monsieur McMorran, monsieur Ellis et Mme Taylor, d'être venus nous rencontrer aujourd'hui.

La séance est levée pour environ deux minutes.

• 1654

• 1658

**The Chairman:** To resume our sitting, on behalf of the committee I'd like to welcome Roland Robichaud, Richard Carter and Tom Cormier from the National Bank of Canada. I believe you have a 10-minute opening statement.

**Mr. Roland Robichaud (Executive Vice-President, National Bank of Canada):** Possibly 10 to 15 minutes.

**The Chairman:** I may jump in. We have a potential vote at 5:30 p.m., so I would ask you to keep your remarks to about 10 minutes. Please proceed, sir.

**Mr. Robichaud:** Monsieur le président, membres du Comité, je voudrais d'abord vous remercier de nous donner l'occasion encore cette année de tenter de répondre à vos questions, mais également de vous faire part des différentes initiatives que nous avons prises, à la Banque Nationale, depuis notre dernière rencontre.

Avant d'aborder ces sujets, permettez-moi de vous rappeler quelques statistiques importantes sur le marché de la PME. Notre part de marché bancaire pour les prêts de moins de 500 000 \$ s'établit à environ 11 p. 100, c'est-à-dire à peu près le double de notre marché global. Au Québec, nous continuons d'être la banque dominante avec 43 p. 100 du marché des prêts, ce qui inclut les prêts des banques avec des autorisations de moins de 5 millions de dollars.

Comme le soulignait dernièrement notre président et chef des opérations, M. Courville, nos prêts à la PME, excluant les grandes entreprises, au cours de la dernière année, ont augmenté de 17,1 p. 100 pour atteindre 7,1 milliards de dollars, soit largement plus que 5 p. 100 de notre augmentation totale.

• 1700

Donc, vous avez devant vous une institution qui fait de la PME un véritable marché prioritaire sur lequel elle s'appuie depuis très longtemps comme pôle de croissance. Plusieurs des points mentionnés ont déjà été discutés avec l'Association des banquiers canadiens et les banques.

**Le président:** Nous reprenons la séance. Au nom du comité, je souhaite la bienvenue à Roland Robichaud, Richard Carter et Tom Cormier, de la Banque nationale du Canada. Je crois que vous avez un exposé liminaire de 10 minutes.

**M. Roland Robichaud (vice-président exécutif, Banque nationale du Canada):** Peut-être 10 à 15 minutes.

**Le président:** Je vous interromprais peut-être. Nous risquons d'avoir un vote à 17h30, et je vous invite donc à vous limiter à 10 minutes environ.

**Mr. Robichaud:** Mr. Chairman, members of the Committee, I would like to begin by thanking you for this opportunity to try once again this year to answer your questions, but also inform you of the various initiatives undertaken by the National Bank since our last encounter.

But before discussing these topics, let me give you some important statistics to illustrate the degree of the Bank's involvement with Independent Businesses. Our market share for loans of less than \$500,000 is approximately 11%, or roughly double our total market share. We are still the leading bank in Quebec with 43% of the market which includes loans with an authorized amount not exceeding \$5 million.

As Mr. Courville, the Bank's President and Chief Operating Officer, stated recently, commercial loans other than loans to large corporations increased by 17.1% in the past year to total \$7.1 billion, which far outstrips the 5% overall growth recorded for loans.

So you see before you an institution which has made SME a priority market for itself and upon which it relies for growth. Several of the points mentioned have already been discussed by the Canadian Bankers Association and the banks.

## [Texte]

Commençons par la définition d'une PME. Je suggère de la définir comme une entreprise ayant un chiffre d'affaires annuel de moins de 5 millions de dollars et des besoins de financement de moins de 500 000 \$.

À la Banque Nationale, ceci voudrait dire 52 000 entreprises clientes, soit 93 p. 100 de toutes les entreprises auxquelles nous prêtons. En plus, nous avons d'autres relations avec 110 000 PME pour un total de 162 000 petites et moyennes entreprises.

En ce qui concerne la production d'information comme point de référence—les municipalités, le sexe et d'autres variables—, je ne crois pas qu'il soit utile de mettre sur pied une nouvelle structure de collecte des données. Premièrement, l'élaboration d'un tel système impliquerait des coûts très importants en technologie et en administration. Deuxièmement, en imposant cette exigence aux banques et non aux autres sources de financement, on limiterait l'utilité de ces données.

Par exemple, au Québec, si on ne tient pas compte des coopératives d'épargne et de crédit, qui sont des acteurs importants, et des autres entreprises comme celles s'occupant de crédits-bail, les assureurs et les fournisseurs, ce sera nettement incomplet.

Troisièmement, nous croyons fermement que l'analyse d'un financement est un sujet complexe, aux multiples dimensions, qui nécessite une approche méthodologique rigoureuse. La meilleure manière de faire avancer la connaissance dans ce domaine, c'est de procéder à des analyses spécifiques en utilisant une base de données appropriée et validée. Nous croyons donc qu'il faut continuer à travailler et dialoguer avec l'Association des banquiers canadiens et Statistique Canada. Je vous rappelle qu'il y a abondance d'information de cette source.

Pour ce qui est des problèmes PPE, laissez-moi vous dire que la Banque Nationale est particulièrement active dans ce domaine. Jusqu'à présent, nous avons pour 700 millions de dollars de ces prêts. Pour faciliter l'accès à ce programme, nous avons une ligne téléphonique 800 qui donne tous les renseignements dont l'entrepreneur peut avoir besoin sur ce programme.

J'ose croire que la Banque Nationale a été un facteur déterminant du succès retentissant de ce programme au Québec où, comme vous le savez, nous sommes particulièrement présents.

J'aimerais aussi rappeler les chiffres que M. Paquette vous a donnés l'année dernière. Pour chaque dollar de PPE consenti, nous accordons en moyenne 84 cents additionnels, soit en prêts d'opération, soit en financement hypothécaire.

Au cours des derniers mois, nous avons participé avec l'IBC et le gouvernement à une étude sur les façons de modifier le programme des petites entreprises afin d'en réduire les coûts. À la lumière des changements substantiels annoncés sur le plan des intérêts et des conditions faites, il est à craindre que le volume de ces prêts ne baisse.

Plusieurs devront trouver d'autres sources de financement, puisque les prêteurs devront être plus prudents en raison de la participation additionnelle que l'on entend exiger d'eux, sans oublier les frais de 1,25 p. 100 qui seront facturés à l'emprunteur.

Nous croyons que ce programme a véritablement réussi à procurer du financement à des entreprises qui n'auraient pas pu en obtenir autrement. Il s'ensuit qu'en le rendant plus restrictif, on réduira l'accès, surtout pour les entreprises naissantes.

## [Traduction]

Let's start with the definition of a SME. I suggest that it be defined as any business having annual sales of less than \$5 million and financing requirements of less than \$500,000.

At the National Bank, this definition would apply to 52,000 borrowing clients, or 93% of all the businesses we lend to. In addition, we have other types of banking relations with another 110,000 SME for a total of 162,000 small and medium-sized businesses.

As for the detailed information requested, broken down by municipality, gender and other variables, I can think of a number of arguments against setting up a new system for collecting data. The first is the high technological and administrative cost of developing such systems. Second, imposing such a requirement on banks and not on other financing sources would limit the usefulness of the data collected.

For example, if savings and credit unions were not taken into account in Quebec, in spite of their important role, and other financing sources such as leasing, insurance companies and suppliers, the data would certainly be incomplete.

Third, we firmly believe that analyzing financing is a complex task that involves a number of dimensions and requires a strict methodological approach. The best way to advance the state of knowledge in this field is to carry out specific analysis using an appropriate validated database. We believe the best approach is to continue to foster dialogue between the members of the Canadian Bankers Association and Statistics Canada. I would like to remind you that substantial information is available from this source.

Turning now to the SBL program let me begin by saying that the National Bank is particularly active in this field. To date we have granted over \$700 million worth of loans. To facilitate access to the program we have introduced a 1-800 line to give interested entrepreneurs all the necessary information.

I might even go so far as to say that the National Bank has been a decisive factor in the SBL program's outstanding success in Quebec, our main base of operations.

I would also like to reiterate a statistic Mr. Pierre Paquette mentioned last year. For each dollar of financing provided through the SBL program, the National Bank grants on average an additional 84 cents in operating loans or mortgage financing.

In recent months, we have taken part through the CBA in discussions with the government on how to modify the SBL program in order to cut costs. Considering the substantial changes that have been proposed in the areas of interest charges and conditions, a significant decline in the volume of these loans is a real possibility.

Many of the riskier borrowers will have to find alternative sources of financing. Lenders are likely to become more cautious because of the additional participation that would be required of them, not to mention the annual fee of 1.25% that will be charged to borrowers.

We believe that the SBL program has succeeded in providing financing for businesses that would not have obtained it otherwise. If the program becomes more restrictive, it will reduce access to this financing option, especially for business start-ups.

## [Text]

Un programme gouvernemental qui s'autofinance n'ajoute généralement rien à ce que le secteur privé peut accomplir. La situation est quelque peu différente au Québec où, comme vous le savez probablement, le gouvernement provincial a mis sur pied son propre programme d'aide au démarrage d'entreprises avec des prêts garantis de 50 000 \$.

Il va sans dire que nous, à la Banque Nationale, faisons une mise en marché très dynamique de ce programme. Nous l'avons même bonifié avec des partenaires. Nous l'avons rebaptisé «Programme Élan». Par exemple, nous avons, avec la firme de comptables Raymond, Chabot, Martin, Paré, donné des consultations gratuites à nos entrepreneurs pour préparer leur plan d'affaire. IBM Canada donne de l'aide aux entrepreneurs pour planifier des solutions informatiques et des équipements à prix réduit. Nous avons également obtenu la collaboration du journal *Les Affaires* qui, tout en assurant la diffusion du programme, donne un abonnement de trois mois gratuit. Quant à notre contribution, à la Banque Nationale, elle prend la forme d'un prêt d'opérations complémentaire non garanti et d'un congé de frais de services pour un an. Depuis moins de quatre mois, il y a 700 nouveaux clients.

• 1705

L'an dernier, nous avons présenté les fonds régionaux de capital de risque comme un modèle apte à attirer la collaboration entre les partenaires et à procurer du financement non traditionnel aux régions. À la lecture de votre rapport, nous sommes très heureux de constater qu'il s'agit d'une formule qui a intéressé les membres de ce Comité.

Nous continuons de croire que cette formule constitue un moyen privilégié d'élargir les sources de financement. Des discussions sont d'ailleurs en cours afin de lancer de nouveaux fonds davantage axés sur la nouvelle économie.

Nous avons également travaillé à l'interne afin de nous permettre de mieux satisfaire aux besoins particuliers des entreprises axées sur la connaissance. Par exemple, au siège social, nous avons mis sur pied une équipe spécialisée. Dans huit de nos régions où il y avait un potentiel important, on aura les connaissances et la compétence pour travailler en la matière.

Nous revoyons aussi nos critères d'octroi de prêts qui s'articulaient autour du financement traditionnel, bien sûr peu adapté aux particularités de ces industries. En outre, nous participons avec l'Université de Montréal à un programme concernant les entreprises dont les activités sont axées sur la connaissance et l'information. Prochainement, nous allons former un comité consultatif de représentants dans ce secteur.

Au cours de la dernière année, nous nous sommes attardés également au niveau des dimensions non financières de nos relations avec la PME, et j'aimerais vous parler de trois séries d'initiatives.

Premièrement, nous révisons en profondeur notre politique de gestion des ressources humaines. Certes, on peut diverger d'opinion sur le bien-fondé de plusieurs plaintes adressées aux banques. Cependant, nous avions, comme banquiers, peu d'excuses pour expliquer la forte rotation de notre personnel, source de problèmes pour nous, mais surtout pour nos clients.

## [Translation]

A self financing government plan generally adds little, if anything, to what the private sector can accomplish. The situation is somewhat different in Quebec where the provincial government has introduced its own program to assist business start-ups, featuring a \$50,000 guaranteed loan.

Needless to say, the National Bank has been very aggressive in marketing this new program. In fact with corporate partners we have even taken it a few steps further. In this enhanced program known as Head Start, the accounting firm Raymond, Chabot, Paré provides consulting services free of charge for drafting a business plan. IBM helps the entrepreneur to select the appropriate data processing solutions and offers equipment at a reduced price. The business newspaper *Les Affaires* contributes to the program by publicizing it and by giving a free subscription for three months. The bank's own contribution is in the form of an unsecured complementary operating loan and a one year exemption from service charges. The initiative has been quite a success so far, attracting 700 clients in four months.

Last year, we suggested that the regional venture capital funds could be a model for fostering cooperation between partners and providing a non-traditional source of funding. In reading your report, we were pleased to note the Committee's interest in these funds.

We continue to believe that they represent an excellent option to alternative financing sources. Discussions are now under way to launch funds that will aim more at the new economy.

With respect to the new economy, we have been doing some eternal reorganization to position ourselves to meet this sector's specialized needs. For example, at our head office we have set up a team that specializes in knowledge-based companies. Specialized resources will also be assigned to eight regions identified as having high potential in knowledge-based industries.

We are also reviewing our criteria for granting loans, which are tied to the sort of traditional financing that is not what these industries require. Among other things, we are taking part in a program with University of Montreal concerning knowledge-based companies and we are formalizing an advisory committee composed of representatives of this sector.

Over the past year, we've been focusing as well on the non-financial aspect of our relations with SME and I would like to tell you about three series of initiatives.

Firstly, we are in the process of reviewing our human resources management policy from top to bottom. Admittedly, we may not agree about the validity of some of the complaints the banks receive. However, we would be hard pressed to justify our high staff turnover rate, a definite problem for us but even more so for our clients.

## [Texte]

Nous avons décidé d'attaquer ce problème de front par une réduction radicale du nombre de grades touchant les postes de cadres et en élargissant la grille salariale. De cette manière, les employés de la banque n'auront plus à jouer à la chaise musicale pour obtenir une promotion. Voilà vraiment une formule gagnante, autant pour la clientèle qui pourra compter sur une relation stable que pour les employés qui pourront toucher les résultats de leurs efforts en développement des affaires.

Deuxièmement, nous avons accentué nos efforts de perfectionnement du personnel et de communications externes. En plus, de nouveaux cours mis en place par l'Institut des banquiers canadiens, des programmes de formation, sont offerts dans nos régions. Nous avons aussi décentralisé la gestion des ressources humaines, y compris la formation. Vous voyez que nous croyons beaucoup aux régions. Cette décentralisation et l'allongement de la période en poste assurent que notre personnel sera mieux moulé aux particularités et aux besoins précis du milieu, une condition essentielle pour bien servir notre clientèle.

Quant à la participation de la banque à l'essor des PME, plusieurs initiatives ont également été prises. Les prix PME, par exemple, ont permis de signaler les réalisations de trois entreprises dans chacune de nos 19 régions du Québec. Par la suite, trois lauréats nationaux ont été primés. On voulait ainsi souligner le rôle des PME dans le développement régional.

Par ailleurs, la Banque Nationale organise régulièrement des ateliers et des conférences sur des thèmes comme le financement à l'exportation, la gestion des comptes-clients et des comptes-fournis ou la préparation d'un plan d'entreprise, souvent avec des organisations locales telles que le Groupement québécois d'entreprises.

Enfin, j'aimerais souligner la série d'ateliers régionaux que nous avons organisés à l'intention des femmes entrepreneures dans le but d'échanger sur nos préoccupations communes et d'établir des relations autant entre la banque et ces femmes qu'entre ces femmes elles-mêmes.

La troisième série comprend l'élaboration d'un code de déontologie et d'un processus de résolution des conflits qui entreront en vigueur dans quelques jours. Par le code de déontologie, la banque précise ses engagements envers les entreprises qui présentent une demande de financement. Afin de rendre plus transparent le processus de demande et d'octroi de prêts, on remet aux demandeurs potentiels une trousse intitulée Votre plan de réussite, qui décrit les conditions requises pour l'obtention d'un prêt, les modalités d'une demande de crédit et les grandes lignes du plan d'affaires exigé par la Banque.

## [Traduction]

We've decided to tackle this problem head on by looking at ways to drastically reduce the number of levels for management positions and to broaden the salary scale. The bank's employees will not have to expect to change positions when they want a promotion. It is really a win win scenario for both clients, who get a stable relationship with their banker, and for employees, who get to reap the rewards of their business development efforts.

Secondly we've stepped up our efforts in staff development and external communications. In addition to the new courses introduced by the Institute of Canadian Bankers, in-house training programs are offered in the regions. We've also decentralized human resources management, including training. You can see that we place great faith in the regions. Through this decentralization and by extending the length of time an employee must remain in a position, we ensure that our personnel will be more responsive to the unique characteristics and needs of their community and thus provide good service to our clientele.

The bank has also undertaken specific initiatives to support the development of SME. It held a competition in which three independent businesses and each of the bank's 19 Quebec regions were recognized for their achievements and from among which the top three independent businesses were selected. This was our way of highlighting the role played by SME in regional development.

Furthermore, National Bank representatives regularly give talks and seminars on such themes as export financing, management of accounts payable and receivable and drafting of business plans, often in collaboration with local organizations such as le Groupement québécois d'entreprises.

Lastly, I would like to mention a series of regional seminars we organize for women entrepreneurs in order to discuss our common concerns as well as to facilitate contacts between the bank and these entrepreneurs and give them an opportunity to network among themselves.

The third set of initiatives includes the drafting of a code of conduct and an Alternative Dispute Resolution process, both of which are slated to take effect within the next few days. In its code of conduct, the Bank spells out its commitment to companies which submit an application for financing. In order to make this loan application and granting process more transparent for entrepreneurs, the potential applicant is given a kit, called Your Key to Success, that describes the prerequisites for obtaining a loan, explains the features of a credit application, and outlines the type of business plan required by the Bank.

• 1710

Ce code de déontologie prévoit aussi qu'en cas de refus, la Banque précisera les raisons du refus ainsi que les changements dans la demande qui pourraient éventuellement permettre la révision de cette décision. Ce code prévoit également donner un avis écrit de 15 jours avant de procéder à des changements.

The code of conduct stipulates that if the Bank declines a loan, it must explain why, as well as point out changes in the application that could lead it to reconsider its decision. The code also provides for 15 days' notice to be given before any change can be made.

## [Text]

La procédure de résolution des conflits fait suite à ce qui existe déjà chez nous. Depuis que nous avons régionalisé nos opérations, le vice-président régional est la personne clé de ce processus. C'est lui ou elle qui traite les plaintes et qui apporte les correctifs, le cas échéant. Ce processus s'avère très satisfaisant, car il permet un examen rapide et une solution immédiate lorsque la plainte est justifiée.

À ce processus se greffe maintenant un règlement extrajudiciaire des conflits qui permet à un client insatisfait de la décision de notre vice-président régional de porter son cas devant un médiateur indépendant provenant lui aussi de la région. Ce mode de règlement comporte plusieurs avantages par rapport à une solution centralisée. Il est rapide d'abord, puisque généralement les plaintes sont réglées en moins de 15 jours. Ensuite, il offre la possibilité de résoudre le conflit dans un cadre convivial pour le client. Enfin, il permet de situer le conflit dans le contexte local, celui qui compte vraiment dans la décision d'accorder un prêt ou non.

Dans votre rapport, vous faites valoir les avantages de la décentralisation comme moyen de bien servir les PME. À la Banque Nationale, depuis cinq ans nous avons déjà cette structure. Cette année, nous sommes allés encore plus loin. Nous décentralisons des fonctions traditionnellement centrées au siège social. Je vous ai d'ailleurs parlé de la gestion des ressources humaines et de la formation. Nous avons aussi décentralisé une partie des budgets de mise en marché et d'immobilisation.

Chaque région doit procéder à une analyse de son potentiel de marché et soumettre à la direction un plan d'affaires en conséquence. Ces plans contiennent plusieurs indicateurs de performance, y compris le résultat des sondages auprès de la clientèle, qui permet de mesurer l'évolution de la qualité de nos services telle que perçue par nos clients. Cette dynamique d'émulation est bien sûr un élément important de notre souci de toujours mieux servir nos clients.

Ces plans d'affaires sont l'occasion de faire ressortir les lacunes de nos systèmes, de nos procédures et produits, lacunes qui freinent l'expansion de nos affaires. En retour, nous mettons sur pied de nouveaux produits comme les emprunts sur découverts. Nous avons également revu en profondeur nos produits de base, comme les états de comptes commerciaux où le client avait trop souvent de la difficulté à se retrouver. Nous nous apprêtons également à lancer des forfaits à l'intention de la PME.

Enfin, permettez-moi de terminer cette liste d'initiatives en parlant des réseaux à valeur ajoutée que nous tentons de mettre sur pied au Québec. Ces réseaux visent à remplacer le va-et-vient de papierasse entre les gouvernements et les entreprises par des liens informatisés.

Ce genre d'initiatives vise à réduire le fardeau administratif de nos entrepreneurs et leur permet d'orienter leurs efforts vers le développement de leur marché.

Je terminerai en réitérant l'engagement profond de la Banque Nationale envers la satisfaction des besoins de la PME. Pour nous, c'est notre pain et beurre de tous les jours. Notre objectif est de mettre les ressources d'une grande banque au service d'une clientèle de toute taille, tout en n'oubliant jamais la dimension humaine de la relation entre le banquier et l'entrepreneur. Merci, monsieur le président.

## [Translation]

The Alternative Dispute Resolution procedure is an extension of the existing process already in place. Since the decentralization of our operations, the regional vice-president has been the central figure in the procedure. He or she is the one who deals with complaints and takes the necessary corrective measures. The process has proven very satisfactory in that it speeds up the inquiry and leads to an immediate solution when the complaint is justified.

This process is now being combined with a procedure for settling conflicts, under which a client who is dissatisfied with the regional vice-president's decision may resort to an independent mediator from the same region. This method offers several advantages over the centralized approach. First in terms of speed, since complaints will usually process within two weeks. Next, the conflict can be dealt with in a setting that is more comfortable for the client. And finally, the conflict can be placed in the local context, which is important in the decision to grant a loan.

In your report, you stress the advantages of decentralization as a means to serve SMEs. This is the route the Bank embarked on five years ago. This year, we have forged ahead by further decentralizing traditional head office functions. I have already mentioned our decentralization of human resources management and training. We have also decentralized part of our marketing and capital expenditures budgets.

Each region carries out an analysis of its market potential and submits a business plan. These business plans contain a number of performance indicators, including the results of customer surveys, which will enable us to measure changes in the quality of our services as perceived by customers. This kind of emulation is an important factor in providing our clients with better service.

These plans also serve to reveal shortcomings in the Bank's systems, procedures and products which are hampering our business development efforts. In response, we introduced new products such as overdraft lending. We also conducted an in-depth review of our core products such as current account statements, which I admit were sometimes very confusing for clients. In the same vein, we are getting to launch single-fee programs for small and medium-sized businesses.

I would like to end this list of our initiatives with a few words about the value-added networks we are initiating in Quebec. The networks are aimed at replacing the paperwork between business and government agencies with technologies.

These are aimed at reducing the administrative workload of SMEs, enabling them to focus their efforts on development of their markets.

In closing, I wish to reiterate the National Bank's firm commitment to satisfying the needs of SMEs. They represent our bread and butter and the people with whom we work every day. Our goal is to put the resources of a big bank at the service of clients of every size, without neglecting the human dimension of the relationship between banker and entrepreneur. Thank you, Mr. Chairman.

## [Texte]

**The Chairman:** Thank you very much. I know you spoke very quickly and I'm sorry, but you did it in ten minutes, so you're okay.

Before I go to Mr. Rocheleau, there was one point you made and I want to clarify it. Regarding the code of conduct your bank has adopted, you said you must explain why as well as point out the changes in the application that could lead it to consider its decision. Are you doing something different from what other banks are doing? That's a very good point.

**M. Robichaud:** Je dois vous dire que je ne suis pas tellement au courant de ce que les autres banques font. Pendant longtemps, nous avons toujours cru à nos régions. C'est-à-dire que le responsable de nos régions est la personne clé pour régler ces problèmes. Nous allons ajouter incessamment quelqu'un d'indépendant dans une région, un non-banquier qui va...

**The Chairman:** I'm sorry, I didn't want to get into a big dialogue. I just wanted to clarify the simple point that when you say, on page 7 of the English text, the code of conduct stipulates if the bank declines a loan it explains why. This is what I think is different and this is very good. It's something I'd like to have pursued with the other banks. It points out the changes in the application that could lead your bank to reconsider its decision.

**M. Robichaud:** C'est exactement ce que nous allons faire avec un client...

**The Chairman:** I think it's very good.

**M. Robichaud:** Nous dirons: Nous ne pouvons pas accepter votre prêt tel que demandé. Si vous faites telle et telle choses, nous réévaluerons votre demande.

**The Chairman:** Thank you.

**Mr. Lastewka (St. Catharines):** Other banks do that too.

**Mr. Robichaud:** Does that answer your question?

**The Chairman:** I think it's very good.

Mr. Rocheleau.

**M. Rocheleau:** Bonjour, monsieur Robichaud. Je voudrais premièrement vous remercier et vous féliciter pour votre exposé. À mon avis, vous êtes l'institution financière qui, jusqu'à maintenant, a répondu le plus adéquatement aux besoins exprimés par le Comité. Vous faites référence au rapport du Comité et, par ricochet, à la lettre d'invitation qui vous a été transmise par le président. Je vous en félicite parce que cela situe encore mieux le débat.

Je voudrais, comme à les autres institutions financières, vous poser des questions sur la recommandation numéro 2, qui porte sur une structure de collecte de données systématique qui serait faite dans toutes les banques. Je sais que vous en avez parlé. Vous dites que si cela s'adressait aux banques, cela devrait s'adresser à tout le monde. J'en conviens, mais quand même, on sent une forme de réticence.

## [Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup. Je sais que vous avez parlé très vite et je regrette que vous n'ayez pas eu plus de temps, mais j'aimerais vous remercier d'avoir terminé votre exposé en dix minutes.

Avant de passer la parole à M. Rocheleau, je vous demanderais de m'éclaircir sur un point au sujet du code de déontologie que votre banque a élaboré, vous avez dit que la banque doit préciser les raisons de tout refus ainsi que les changements dans la demande qui pourraient éventuellement permettre une révision de la décision. Est-ce que les autres banques font de même? C'est un point très important.

• 1715

**M. Robichaud:** I must say that I am not really very aware of what the other banks are doing. For a long time we always placed a lot of faith in our regions, and the resolution of these problems was entrusted to the person in charge of each region. We shall soon be adding an independent person in each region, a no-banker who will...

**Le président:** Je m'excuse, je ne voulais pas entamer un long dialogue à ce sujet. Je voulais simplement avoir un éclaircissement sur le point que vous avez soulevé à la page 8. Vous dites que le code de déontologie prévoit qu'en cas de refus, la banque en précisera les raisons. Je pense que cette procédure est différente de celle des autres banques et qu'elle est fort louable. C'est une initiative dont j'aimerais parler avec les représentants des autres banques. Vous précisez aussi les changements dans la demande qui pourraient éventuellement permettre une révision de la décision.

**Mr. Robichaud:** That is exactly what we're going to do with a client...

**Le président:** Je pense que c'est une très bonne initiative.

**Mr. Robichaud:** We will explain to the client that we cannot accept his or her loan application as formulated. If they agree to make certain changes, we will reassess the application.

**Le président:** Merci

**M. Lastewka (St. Catherines):** D'autres banques font la même chose.

**M. Robichaud:** Est-ce que cela répond à votre question?

**Le président:** Je pense que c'est une très bonne initiative.

Monsieur Rocheleau.

**M. Rocheleau:** Good afternoon, Mr. Robichaud. First I would like to thank you and congratulate you on your presentation. In my view, you are the financial institution which to date has most adequately responded to the needs which our Committee has expressed. You refer to the Committee Report, and also to the letter of invitation you received from our chairman. I would like to commend you for this, because it helps us to place our discussion in context.

I would like to ask you the same question which I put to the other financial institutions, and it concerns recommendation number 2 which deals with the setting up of a systematic data gathering structure in every bank. I know that you have referred to this. You say that if this applied to banks, it should apply to everyone else. I agree with that, but I do feel nevertheless that there is perhaps a certain reticence on your part.

## [Text]

Est-ce que vous considérez normal qu'à la suite du débat de l'an passé, dont vous connaissez sans doute une bonne partie, on n'a pas été capable de faire la démonstration qu'il y a eu resserrement ou non du crédit au Canada et au Québec? Est-ce que vous trouvez cela normal dans une société évoluée comme la notre?

**M. Robichaud:** Si j'avais à répondre oui ou non, je dirais oui, monsieur Rocheleau, mais on perçoit un problème, et je pense que les membres du Comité le voient encore mieux que moi parce qu'ils ont une vue d'ensemble des institutions financières. Le problème, c'est que les informations ne sont pas les mêmes d'une institution à l'autre. C'est la première constatation.

L'autre aspect, c'est qu'il existe déjà une foule de statistiques produites par Statistique Canada et l'Association des banquiers canadiens. Notre approche est la suivante. Avant de demander d'autres informations, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de voir s'il n'y a pas déjà quelque part une bonne partie de ces informations qui, en général, sont justifiées en 1995?

Alors, regardons ce qui existe et ensuite asseyons-nous ensemble et collaborons, par l'Association des banquiers canadiens ou par chacune des banques, afin d'uniformiser le système. La première étape, c'est de regarder en long et en large ce qui existe pour ne pas créer de lourdes administratives ou ne pas exiger d'investissements importants, parce que les informations ne sont pas nécessairement les mêmes d'une institution à l'autre.

Il y a aussi des lois qu'il nous faut respecter et les droits privés de chacun. C'est complexe, mais il faut avoir plus d'informations et ces informations-là existent peut-être à deux ou trois endroits. Colligeons ces informations-là, faisons l'inventaire, et ensuite on pourra aller plus loin.

**M. Rocheleau:** Oui, mais des jugements parfois très sévères ont été portés envers les banques, peut-être injustement. C'est l'odieux de la situation. Est-ce que tout le monde ne trouverait pas son compte à se mettre ensemble, le Bureau du surintendant des institutions financières, la Banque du Canada, Statistique Canada et l'Association des banquiers canadiens, pour faire en sorte qu'un mécanisme commun conserve la confidentialité et donne l'information nécessaire aux gens afin qu'ils puissent porter des jugements?

• 1720

Comme on l'a vu, une donnée a été émise par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, à savoir que, quand on est une femme, on a 24 p. 100 moins de chance d'avoir un prêt. C'est quand même très grave comme constatation. Il vaudrait mieux avoir une information bien fondée. Actuellement, cela repose sur des sondages dont le taux de réponses est assez faible.

Ce sont des informations qui circulent dans le décor et qui peuvent entacher gravement la réputation d'une institution telle que la vôtre. Il me semble que tout le monde y trouverait son compte.

**M. Robichaud:** Vous avez complètement raison, et c'est là qu'il faudrait s'entendre sur l'information qu'on voudrait avoir. A la deuxième étape, nous regardons ce qui existe et nous disons que l'information existe. J'entendais dire tout à l'heure

## [Translation]

Following last year's discussions, with which you are no doubt quite familiar, do you consider it normal that it was not possible to show whether a credit squeeze did or it did not take place in Canada and Quebec? Do you find that normal in a developed society such as ours?

**Mr. Robichaud:** If I had to answer yes or no, I would say yes, Mr. Rocheleau. But it seems there is a problem here, and I think that the members of the Committee see it even more clearly than I do because they have an overall view of financial institutions. The problem is that the information varies from institution to institution. That is my first point.

The other point is that there are already many statistics produced by Statistics Canada and the Canadian Bankers Association. Our approach is the following. Before asking for other information, should we not see whether we can find somewhere a good deal of this information which is generally justified in 1995?

So, we should look and see what is available, and then sit down and work together through the Canadian Bankers Association or through individual banks so as to standardize the system. First, we should look thoroughly at what is available, taking care to avoid administrative delays and the need for significant investment, because the information is not necessarily the same in every institution.

We must also respect the legislation in effect and the right of all Canadians to privacy. This is complex, but we need more information, and this information may perhaps be available in two or three locations. We must compile that information, and we can move on from there.

**Mr. Rocheleau:** Yes, but some very harsh criticism has been levelled at the banks, some of which may not have been justified. That is the problem. Would it not be to the benefit of everyone to work together, the Office of the Superintendent of Financial Institutions, the Bank of Canada, Statistics Canada and the Canadian Bankers Association, so as to develop a common system which would preserve confidentiality and provide people with the information they need in order to make a judgement?

As we have seen, the Canadian Federation of Independent Business issued one particular piece of data, stating that women were 24% less likely to get a loan. That is a very serious finding. It would be better to have information that was well substantiated. At present, this is based on surveys, and the response rate for these surveys is rather low.

This information is circulating in the background, and it can seriously tarnish the reputation of an institution such as your own. It seems to me that there is something in it for everyone.

**Mr. Robichaud:** You are completely right, and that's the area where we should agree on the information that we would like to get. During the second stage, we look at what exists and we say that the information exists. A few moments ago, I heard

## [Texte]

que chacun avait ses informations. Il s'agit de les regrouper pour être en mesure de comparer des choses qui se comparent et de faire ensuite le constat: Voici ce qu'on voudrait avoir, voici ce qui existe, on s'asseoit et on regarde. Voilà ma position.

**M. Rocheleau:** Monsieur le président, j'ai une deuxième question sur la Loi sur les prêts aux petites entreprises que vous commentez, notamment concernant les modifications qui y ont été apportées récemment. Il y a des gens qui disent que c'est un mécanisme gouvernemental qui coûte trop cher, premièrement, et deuxièmement, que les banques l'auraient mal utilisé, ce qui fait en sorte que, dans une très grande proportion—c'est une opinion qui circule—, les prêts qui ont été effectués sous l'égide de cette loi auraient de toute façon été effectués. J'aimerais que vous commentiez cela parce que nous, de l'Opposition officielle, avons mené quelque peu le combat.

J'aimerais aussi que vous nous parliez de l'impact potentiel des modifications restrictives qui ont été apportées récemment. Il faut se demander, dans l'intérêt public, si cela veut dire que des gens qui se seraient normalement lancés en affaires grâce à l'esprit et à l'application de cette loi ne pourront plus le faire.

**M. Robichaud:** D'abord, nous avons cru énormément à ce programme. La preuve en est que nous avons un chiffre de 700 millions de dollars. Donc, la preuve est faite que nous avons collaboré, que nous avons aidé les entrepreneurs à avoir plus d'information. Les chiffres le confirment. Étant donné la nouvelle position visant à réduire les coûts en particulier, la première des choses qui met un certain frein—on verra jusqu'à quel point—à l'emprunteur ultimement, c'est qu'il lui en coûtera au départ 1,25 p. 100 de plus.

Il y en a qui trouveront là une certaine difficulté. Nous avons sûrement consenti des prêts à certaines petites entreprises auxquelles nous aurions probablement des prêts de toute manière. Le programme était là. Dans quelle proportion? Il est difficile d'y répondre. Il y en a probablement peu, mais il y en a.

Il reste ceux qui n'avaient d'autres ressources que le prêt garanti. Est-ce qu'aujourd'hui, avec les autres changements, parce qu'il y en a d'autres, on procéderait de la même façon? M. Cormier pourrait peut-être ajouter là-dessus, car il suit le dossier de plus près. Il y a d'autres exigences qui n'existaient pas auparavant. Par exemple, dorénavant, il faudra que le comptant soit de 15 p. 100, si ma mémoire est bonne, mais je demanderais à M. Cormier de commenter là-dessus. Il y a d'autres exigences qui mettront un certain frein. Je pense que l'expérience nous dira jusqu'à quel point le frein sera important.

**M. Tom Cormier (directeur principal, Service de gestion des comptes d'entreprises, Banque Nationale du Canada):** Cela fait de six à neuf mois que l'Association des banquiers canadiens transige avec le ministère de l'Industrie et le ministère des Finances pour essayer de trouver une meilleure solution afin de poursuivre le programme dans toute son envergure, sans y mettre trop de frein, tout en maintenant son autofinancement.

L'impact du pourcentage additionnel exigé fera en sorte que le coût deviendra très élevé. Ce sera l'équivalent de 5,7 p. 100 au départ.

## [Traduction]

someone say that everyone had his information. It's a question of pooling the information so that we can compare apples with apples and then we can arrive at some findings: here is what we would like to have, here's what exists, let's sit down and look at it. That's my position.

**Mr. Rocheleau:** Mr. Chairman, I have a second question about the Small Businesses Loans Act, which you have commented on, and my question is specifically about the amendments that were recently made to the act. Some people say that first of all, this government mechanism is too expensive, and secondly, they claim that the banks have misused it, and that consequently, a very large proportion—this is just an opinion that's going around—of the loans that were granted under this act would have been granted anyways. I would like you to comment on that point, because we from the Official Opposition led that battle to some extent.

I would also like you to say a few words about the potential impact of the restrictive changes that were made recently. For the sake of the public, we have to wonder whether it means that people who would normally have gone into business thanks to the spirit and the implementation of this act will no longer be able to do so.

**Mr. Robichaud:** First of all, we really believed in this program. The proof is that we lent \$700 million through the program. So there is evidence that we cooperated, and that we helped entrepreneurs get more information. The figures confirm this. Given the new position, which is to reduce costs in particular, the first thing that slows down the borrower ultimately—and we will see to what extent—is that the loan will cost him 1.25% more, right from the outset.

Some people will have trouble with that. I'm sure that we gave loans to some small companies that we probably would have lent to anyways. The program was there. What proportion of these companies would we have lent to anyways? It's hard to answer that question. Probably few, but there are some.

Then there are those companies who had no resources other than a guaranteed loan. Given the other changes, because there are other changes, would we proceed in the same way today? Perhaps Mr. Cormier could add something, since he monitors that issue more closely. There are other requirements that did not exist in the past. For instance, from now on the company will have to put up 15% cash, if my memory serves me correctly, but I'll ask Mr. Cormier to comment on that point. There are other requirements that will discourage these companies somewhat. I think that experience will tell just how much of an impediment it will be.

**Mr. Tom Cormier (Senior Manager, Commercial Banking, National Bank of Canada):** The Canadian Bankers Association has been dealing with the Department of Industry and the Finance Department for six to nine months with a view to finding a better solution in order to continue the program in its entirety, without slowing it down too much, and at the same time maintaining its financial self sufficiency.

Requiring the additional fee will drive the cost way up. It will be equivalent to 5.7% initially.

[Text]

[Translation]

• 1725

C'est un impact assez substantiel qui fera que certaines de ces entreprises iront chercher plus de love money, de l'argent familial. Elles encaisseront des REER ou d'autres instruments, ce qu'elles ne feraien pas en temps normal, et elles deviendront plus viables pour le banquier. Donc, on va tout simplement financer ce type d'entreprise au moyen de nos prêts normaux, ce qui affectera le programme comme tel.

Des changements seront apportés dans la deuxième étape et feront que les banques auront la garantie d'un pourcentage moins élevé. Une injection de capital sera requise du petit entrepreneur. Encore là, l'entrepreneur sera obligé d'aller chercher une autre source de financement, familiale ou autre, ou il se découragera et n'embarquera pas. Au Québec, l'entreprise de démarrage a le plan B, qui est le Plan Élan, mais ce n'est pas évident dans toutes les autres provinces.

Ces deux impacts feront que les banquiers, en prenant un plus grand risque, seront plus conservateurs. Nous demanderons à l'entreprise d'aller chercher d'autres sources ou de l'argent familial. L'injection de 15 p. 100 aura un impact assez substantiel sur la manière dont on évalue le crédit; le dossier deviendra plus viable et pourra être inclus dans nos prêts normaux. C'est 15 p. 100 de moins qui entrera dans les banques, toutes choses étant égales. Donc, ces trois éléments auront un impact assez substantiel sur le programme et, par conséquent, le programme ne pourra pas nécessairement s'autofinancer.

Les mesures du 1,25 p. 100 et d'un montant moins élevé font que le programme s'autofinance moins.

**The Chairman:** A very short last one.

**M. Rocheleau:** Si jamais dans certains milieux d'Ottawa, on voulait mettre la hache pour faire disparaître ce programme, est-ce qu'il serait possible—parce que telle est notre position—de faire une étude coûts/bénéfices de l'application de cette loi? Combien cela coûte-t-il? Combien cela a-t-il rapporté à la société en matière d'emplois notamment et en matière d'effets secondaires? Est-ce qu'une telle étude est faisable, d'après vous?

**M. Robichaud:** Ce n'est pas impossible, mais il serait très complexe de déterminer les véritables coûts et revenus. L'entreprise qui a débuté avec cinq employés en a peut-être aujourd'hui 15 ou deux. Il y a un mouvement continu dans l'exemple que je donnais et dans d'autres. Il n'y a rien d'impossible, mais le rapport coûts/bénéfices serait très difficile à mesurer.

**M. Cormier:** Nous avons 10 000 clients qui utilisent le programme PPE. Nous avons 15 p. 100 du marché dans le secteur.

**The Chairman:** Mr. Discepola, please.

**M. Discepola (Vaudreuil):** Monsieur Robichaud, vous avez indiqué que vous traitiez avec quelque 52 000 entreprises. Parmi ces 52 000 entreprises, combien demandent de l'aide ou un accès au financement?

**M. Robichaud:** C'est 52 000 entreprises de moins de 500 000\$.

**M. Discepola:** Cela représente 93 p. 100 de votre clientèle totale. Sur ces 52 000 entreprises, combien ont besoin de l'accès au capital?

This will have a rather substantial impact, and it means that some of these companies will get more love money, that is to say, family money. They will cash in RRSPs or other instruments, something that they would not normally do and these companies will become more viable from the banker's point of view. So we will just finance this kind of company using our normal loans, which will affect the program as such.

Changes will be made during the second stage, and they will result in the banks being guaranteed a lower percentage. The small entrepreneur will have to put in some capital. Once again, the entrepreneur will have to turn to other source of financing, his family or other sources, or he will become discouraged and not start up his business. In Quebec, a company that's just starting up has a backup plan, which is the Head Start Program, but that's not necessarily the case in all the other provinces.

Because of these two repercussions, banks will have to take greater risks, and so they will be more conservative. We will be asking the company to get funding from other sources or to put up family money. The 15% capital requirement will have a rather strong impact on the way we assess credit; the person's file will become more viable, and could be included in our normal loans. This means the banks' volume will be 15% lower, all things being equal. So these three elements will have a rather substantial impact on the program, and consequently, it may not be possible for this program to be self-funding.

The 1.25% annual fee and the lower amount mean that it will be more difficult for the program to be self-funding.

**Le président:** Une dernière question, toute petite.

**M. Rocheleau:** If people in some circles in Ottawa ever wanted to axe this program, would it be possible—because our position is that it is possible—to carry out a cost benefits study of the application of this act? How much does it cost? How much has it given back to society through jobs and through spin-offs? Do you think that such a study could be carried out?

**M. Robichaud:** It wouldn't be impossible, but it would be very complicated to determine the true costs and revenues. A company that started out with five employees may have 15 today, or just two. The example I gave you is constantly evolving, and others are evolving too. Nothing is impossible, but it would be very difficult to measure the cost-benefits ratio.

**M. Cormier:** We have 10,000 customers who use the SBL program. We have 15% of the market in that area.

**Le président:** Monsieur Discepola, allez-y.

**M. Discepola (Vaudreuil):** Mr. Robichaud, you said that you had dealings with about 52,000 businesses. How many of these ask for assistance or access to financing?

**M. Robichaud:** I said 52,000 businesses needing less than \$500,000 in loans.

**M. Discepola:** They represent 93% of your total customer base. How many of these 52,000 businesses need access to capital?

## [Texte]

**M. Cormier:** Pour clarifier la statistique en question, nous avons une base de 54 000 clients emprunteurs. De ceux-là, 52 000 sont des clients emprunteurs de moins de 500 000\$.

**M. Discepola:** Ces questions, je les ai posées à d'autres banques. La Banque Royale nous a dit que ce ne sont pas tous ses clients qui demandent du capital. À peu près un de ses clients sur cinq a besoin de l'accès au capital ou au financement. Les autres ont besoin de services, etc. Est-ce que seulement 10 ou 20 p. 100 de votre clientèle requiert du financement?

**M. Robichaud:** Nous n'avons pas cette information et je ne pourrais pas comme cela avancer un chiffre à moins que M. Carter ait...

• 1730

**M. Cormier:** Excusez-moi de revenir à ce point-là. Effectivement, il y a 110 000 clients qui entrent dans la définition d'un client PME, en ce sens qu'il est possible de définir qu'ils ont un chiffre de ventes de cinq millions de dollars de ventes ou moins et qu'ils ont des besoins autres que du financement. C'est ce qu'on veut préciser ici. On aurait peut-être pu le formuler différemment, mais c'est 52 000 qui ont besoin d'accès au capital, au financement, et 110 000 clients qui n'ont pas démontré à la banque un besoin de financement.

**M. Discepola:** Mais vous dites dans votre mémoire que vous avez 11 p. 100 du marché total des prêts inférieurs à 500 000\$. Comment avez-vous été capables d'établir ce chiffre si vous ne connaissez pas du tout le nombre de personnes ou le nombre d'entreprises qui ont besoin de financement?

**M. Richard Carter (premier vice-président, Gestion de produits, Banque Nationale du Canada):** Les chiffres sont calculés en volume. Quand on calcule 11 p. 100, on calcule la part de la Banque Nationale à partir du total canadien des prêts en bas de 5,5 millions de dollars.

**M. Discepola:** Où avez-vous pris le total pour baser votre pourcentage?

**M. Carter:** Les chiffres sont disponibles au niveau de Statistique Canada, de l'Association des banquiers canadiens et de la Banque du Canada également. C'est à partir de l'ensemble des crédits totaux au Canada, et même par grande région, à savoir Québec...

**M. Discepola:** Les crédits autorisés au Canada.

**M. Robichaud:** Excusez-moi, c'est «utilisés».

**M. Discepola:** Utilisés, c'est ce que je voulais dire. Ce n'est pas un chiffre exact parce que...

**M. Carter:** Pour poursuivre sur votre question, on a aussi les chiffres sur l'écart entre le *outstanding* et l'utilisé pour nos propres fins, pour ces catégories de prêts.

**M. Discepola:** Monsieur le président, je dois vous dire que depuis deux jours de témoignage, je suis de plus en plus frustré parce que je ne pense pas qu'on aboutisse au mandat de notre Comité. Non seulement la Banque Nationale mais toutes les grandes banques nous disent qu'il n'y a pas de problème d'accès au capital. L'Association des banquiers canadiens tente de nous montrer clairement que sur 39 millions de dollars autorisés, il y en a à peine 27 millions qui sont utilisés. D'autres banques

## [Traduction]

**Mr. Cormier:** Let me clarify that particular figure. We have 54,000 borrowing clients. Fifty-two thousand of them have borrowed less than \$500,000.

**Mr. Discepola:** I've asked these questions to the other banks. The Royal Bank told us that not all its customers ask for capital. About one out of every five of its clients need access to capital or financing. The others require services and so on. Do only 10 or 20% of your customers require financing?

**Mr. Robichaud:** We don't have that information, and I couldn't throw out a figure just like that, unless Mr. Carter has...

**Mr. Cormier:** Pardon me for revisiting that point. Indeed, we have 110,000 customers who meet the definition of a small and medium-sized business, in so far as they can be defined as having sales of \$5 million per year or less and that they have needs other than financing. That's what we want to specify here. Perhaps we could have put it differently, but 52,000 customers need access to capital, to financing, and 110,000 customers have not demonstrated a need for funding to the bank.

**Mr. Discepola:** But in your brief you say that your market share for loans of less than \$500,000 is approximately 11%. How did you arrive at that figure if you don't have any idea how many people or businesses need financing?

**Mr. Richard Carter (Senior Vice-President, Product Management, National Bank of Canada):** The figures are calculated according to volume. When we calculated 11%, we calculated the National Bank's share using the Canadian total for loans of less than \$5.5 million.

**Mr. Discepola:** Where did you get the total that you use to calculate your percentage?

**Mr. Carter:** The figures are available from Statistics Canada, the Canadian Bankers Association and also from the Bank of Canada. They are based on the total loans in Canada, and the figures are even broken down by major region, namely Quebec...

**Mr. Discepola:** Authorized loans in Canada.

**Mr. Robichaud:** Pardon me, it says "used."

**Mr. Discepola:** That's what I meant, used. That's not an accurate figure, because...

**Mr. Carter:** To continue with your question, we also have figures for the difference between outstanding loans and used loans for our own purposes, for these loan categories.

**Mr. Discepola:** Mr. Chairman, I have to tell you that I've been getting more and more frustrated over the past two days of testimony, because I don't think that we are getting to the mandate of our Committee. All the major banks, not just the National Bank, are telling us that there is no problem gaining access to capital. The Canadian Bankers Association is trying to show us clearly that barely \$27 million of the \$39 million in authorized loans are being used. Other banks are trying to tell

[Text]

tentent de nous dire que tout va bien dans le monde des affaires et que tous les clients sont satisfaits. Elles font même des sondages internes.

Monsieur le président, je suis persuadé que si, comme libéral, je faisais un sondage dans ma circonscription et que je sondais seulement les libéraux qui ont voté pour moi, j'aurais une bonne cote. Je vois une faiblesse énorme: on n'a pas de données sur le nombre de refus aux clients. Vous êtes la seule et unique industrie à pouvoir refuser des clients. Avez-vous déjà pensé à cela? Un de mes collègues a même posé la question: Combien de clients avez-vous refusés? J'aimerais bien pouvoir refuser des clients dans mon domaine, mais je ne le peux pas.

Si on revient à l'étude de ce Comité, il s'agit de mettre en place un mécanisme pour mesurer la performance des banques. Je ne suis pas du tout persuadé, à la lumière des témoignages que nous avons eus depuis deux ou trois jours, que les banques sont vraiment sensibles aux problèmes des petites et moyennes entreprises. Ce n'est pas le fait qu'on ne peut pas payer un peu plus cher pour le prêt. C'est le fait qu'on se fait refuser.

Je vais poser ma question tout de suite. Pouvez-vous nous dire comment ce Comité pourrait mettre des données à la disposition des petites et moyennes entreprises, celles qui se voient refuser l'accès au capital? Est-ce qu'il faut augmenter la prime de risque? Une idée me vient à l'esprit. Est-ce qu'on peut établir des catégories de risques et demander aux banques de prêter selon ces catégories? On pourrait utiliser des classifications de crédit à risque, comme celle de Dunn & Bradstreet ou d'une tierce partie indépendante. En vous basant sur ces catégories de risque, vous pourriez prêter à des PME, mais en chargeant un taux inférieur. Est-ce que vous croyez que cela serait utile?

**M. Robichaud:** Je ferai une différence. Parlez-vous de capital, et là nous sommes directement concernés parce que nous avons des sociétés régionales de capital avec d'autres groupes qui s'occupent du capital comme tel, ou parlez-vous du crédit d'opération que les banques consentent en général?

**M. Discepola:** Non, pas le crédit d'opération, mais le financement pour l'expansion, le capital.

[Translation]

us that everything is fine in the business world and that all customers are satisfied. They even conduct internal surveys.

Mr. Chairman, I'm sure that if as a liberal I conducted a survey in my riding and I only surveyed the liberals that voted for me, I would have a good rating. I see an enormous weakness here: We don't have data about the number of customers turned down for a loan. You are the one and only industry that can turn down customers. Have you already thought about that? One of my colleagues even asked the question: How many customers have you turned down? I would certainly like to be able to turn down customers in my area, but I can't do that.

If we get back to this Committee's study, we are looking at establishing a mechanism to measure the bank's performance. In light of the testimony that we've heard in the past two or three days, I'm not at all sure that the banks are really sensitive to the problems of SMEs. It's not that they can't pay a little bit more for the loan. It's the fact that they're turned down for a loan.

I'll get to my question right away. Could you tell us how this Committee could make data available to small companies that are turned down and cannot gain access to capital? Should the risk premium be increased? I have an idea. Could we establish categories of risk and ask the banks to make loans using these categories. We could use ratings like Dunn & Bradstreet's or ratings from a third independent party. By basing yourselves on these categories of risk, you could loan to small businesses, but at the same time you could charge a lower rate. Do you believe that would be useful?

**M. Robichaud:** I'd like to make a distinction. Are you talking about capital, and we are directly concerned in that area because we have regional capital funds with other groups which deal with capital as such, or are you talking about operating loans that banks generally grant?

**M. Discepola:** No, not operating loans, but financing for expansion purposes, capital.

• 1735

**M. Robichaud:** Du capital.

**M. Discepola:** Du capital.

**M. Robichaud:** Nous ne faisons pas directement de prêts de capital de risque. Nous avons, et je pense que nous l'avons expliqué l'année dernière, des sociétés régionales d'investissement dans lesquelles la banque et d'autres partenaires investissent. Les gens locaux ou régionaux investissent 20 p. 100 et les quatre autres partenaires, dont la Banque nationale, investissent chacun 20 p. 100 pour compléter les 100 p. 100. Nous avons au Québec 10 ou 11 sociétés qui s'occupent du capital de risque. Comme je représente la Banque Nationale à ce Comité, je dois vous dire qu'on manque de demandes. C'est drôle à dire, mais nous manquons de demandes. Nous voudrions avoir plus de demandes pour satisfaire aux besoins auxquels vous faites allusion.

**M. Robichaud:** Capital funding.

**M. Discepola:** Capital funding.

**M. Robichaud:** We do not directly make venture capital loans. As we explained last year, I think, we have regional investment companies in which the bank and other partners invest money. Local or regional investments represent 20%, and the other four partners, including the National Bank, invest 20% each to complete the amount. In Quebec, we have 10 or 11 companies dealing in venture capital. As I represent the National Bank on this Committee, I must tell you that we do not get enough applications. Strange as it may seem, there are not enough loan applications. We would like more of them so that we could meet the needs you're alluding to.

## [Texte]

Ce n'est pas nous qui prenons la décision. Ce sont des gens régionaux, des gens d'affaires qui ont mis quelques dollars dans les 20 p. 100 auxquels je faisais allusion. Cela nous fait dire qu'il existe du capital de risque, du moins dans l'organisation que je représente, la Banque Nationale; particulièrement au Québec, nous avons des fonds à prêter par ces sociétés-là et nous attendons qu'il y ait des demandes. C'est ce qui nous fait déduire qu'il y a suffisamment de capital de risque sur le marché, du moins sur le marché québécois puisque les autres provinces nous sont moins familières.

**M. Discepola:** Alors, vous êtes d'accord avec les autres banques qui affirment qu'il n'y a pas de pénurie d'accès au capital, mais qu'il y a une pénurie de demandes?

**M. Robichaud:** Oui, particulièrement au Québec. Si vous avez des clients qui ont besoin de capital de risque, envoyez-les nous dans les régions ou téléphonez-moi, et il nous fera plaisir de les référer.

**M. Discepola:** Voilà notre défi, monsieur le président. Je pense que l'industrie ne comprend pas la problématique. C'est ce que les contribuables nous disent, et c'est la volonté exprimée dans le dernier budget par notre ministre des finances.

Comme industrie, vous avez un devoir. J'ai une franchise. Je l'ai payée 57 000 dollars. Je crois qu'un permis de taxi à Montréal coûte 30 000 ou 35 000 dollars; à New-York, ça coûte 75 000 dollars. Vous, vous avez une franchise et vous ne payez rien. Vous devez quelque chose au gouvernement aussi. Je pense que vous avez une responsabilité qui, jusqu'à maintenant, n'a pas été démontrée clairement.

**M. Robichaud:** Je suis complètement d'accord. La preuve que nous l'avons comprise, c'est que nous avons mis de l'argent à la disposition des clients. C'est fait. Ce ne sont pas des projets. C'est fait dans certaines régions depuis un an ou un an et demi pour les plus récents projets, et depuis quatre ou cinq ans pour les plus anciens. Cela existe, on l'a fait, et on y croit. Vous avez raison: nous nous devons d'aider les entreprises à trouver du capital de risque.

**M. Discepola:** Mais comment pourriez-vous expliquer le fait que toutes nos petites et moyennes entreprises vont nous voir, mais ne peuvent avoir accès au financement des banques? Je ne suis pas le seul, parce que tous les députés se font dire la même chose. Et quand on parle aux banquiers, ils nous disent qu'il n'y a pas de problème.

**M. Robichaud:** Vous avez raison dans la mesure où nous n'avons probablement pas suffisamment publicisé cette disponibilité-là. Récemment encore, nous avons déterminé des fonds en marketing dans les journaux, au moins deux fois par année. Il va nous falloir mieux faire connaître cette disponibilité que nous avons en région. Le vrai problème, c'est qu'on ne fait probablement pas assez connaître cette disponibilité de fonds. C'est quelque chose que l'on travaillera à améliorer au cours des prochains mois.

**Mr. Schmidt:** Thank you, gentlemen, for appearing this afternoon.

In a positive vein, I'd like to point out a couple of things in your report that I think are excellent. The idea of presenting advice to business people, to write a business plan and not to charge for that I think is great. I think the other idea of trying

## [Traduction]

The decision is not made by us but by the regional people, by the business people who contributed a few dollars to those 20 percent I mentioned. That is why we say that there is venture capital available, at least within the organization I represent, the National Bank. Particularly in Quebec, we have money to lend to these companies and we are waiting for applications. That is why we conclude there is enough venture capital in the market, at least on the Quebec market since we are less familiar with the other provinces.

**Mr. Discepola:** So you agree with other banks that there is no lack of access to capital, but that there is a lack of applications?

**M. Robichaud:** Yes, particularly in Quebec. If you have clients that need venture capital, send them to us and the regions or call me, and we'll be happy to refer them.

**M. Discepola:** Here is our challenge, Mr. Chairman. I don't think that the industry really understands. That is what the taxpayers tell us; that is the commitment expressed in the last budget by our finance minister.

As an industry, you have a duty. I have a franchise that I paid \$57,000 for. I believe that a cabby's license in Montreal costs between \$30,000 and \$35,000. In New York, it costs \$75,000. You have a franchise and yet, you don't pay anything. You also owe something to the government. I believe that you have a responsibility that has not been clearly exercised up to now.

**M. Robichaud:** I totally agree. The best proof of it is that we offer money to our clients. It's a done deal, not merely a project. This has been working for a year or a year and a half in certain regions, and for four or five years for the older projects. So, it is a reality and we believe in it. You're right: It behooves us to help businesses to find venture capital.

**Mr. Discepola:** But how do you explain the fact that all our small and medium-sized businesses come to see us, but cannot obtain financial help from the banks? I'm not the only one to say that, because all the members were told the same thing. And yet, when we talk to bankers, they tell us there is no problem.

**M. Robichaud:** You are right in so far as we probably have not sufficiently publicized this availability. Quite recently, we have advertised the availability of marketing funds in the newspapers, at least twice a year. We'll have to better publicize the availability in the regions. The real problem is that we probably have not sufficiently publicized the availability of funds. We shall work on that during the coming months.

**Mr. Schmidt:** Merci, messieurs, d'avoir bien voulu comparaître cet après-midi.

Sur le plan positif, je tiens à souligner deux ou trois points de votre rapport qui m'ont paru excellents. L'idée d'offrir des conseils aux gens d'affaires, de préparer gratuitement un plan d'entreprise pour eux me paraît très bonne. L'idée d'essayer de

[Text]

to get the tenure of your managers to be a little bit longer in order for them to get to know their business people a little better is okay. I think there are developments like that and that they are very significant.

[Translation]

• 1740

I would however like to know how many of the loans given would have been given without the provisions of the SBLA, the old Small Businesses Loans Act.

**Mr. Cormier:** We obviously don't have any statistics on that, Mr. Schmidt. I don't see how we would be able to tabulate it. Unfortunately, most of these loans are over a five-year period. In the last program—there are 12 programs, as you know—that's been going on now for about a year and a half; maybe closer to two years next month, we could probably go back, and if we were to evaluate that credit file today, that situation probably could have changed around and we wouldn't need the guarantee because over time that client has evolved into a viable lower-risk candidate.

However, at the time those loans were made, they were all made in good faith under the program. One of the important factors to remember is for every dollar we lend out under the program, we lend out another 84¢. This means that we were taking at least an equivalent risk to what the government guarantee was, because it didn't have the government guarantee support against it.

So, no, I don't have an answer for you. How to evaluate it is pretty hard to say, because a credit evaluation is based on an individual's judgment and some statistical financial information we have in front of us. To say how many would be converted... I'm afraid we don't have that information.

**Mr. Schmidt:** I'm sure you're anticipating my next question because the next question has to do with the new provisions under the new SBLA, which are really more stringent than they were under the old act.

I think the suggestion you made—and I know all the other banks told us exactly the same thing—was that this will reduce the number of people who will actually borrow money because of the additional cost of 1.25% because of the insurance fee, if you like, that's attached to it.

On what basis do you make that statement?

**Mr. Cormier:** As I said earlier, it's not only the 1.25% fee you have to look at, it's the other component where the government is only going to finance 85% of the equipment in question. What the fee will do is increase the cost to such a point, we believe, that clients will go out and get some seed or some love money. However we want to call it, they will get that extra money to make financing deals more viable and as such encourage the bank to finance that piece of equipment under our normal, traditional financing operations.

The other side of the coin... the changes they're putting in place, which are going to force the 15%, will make it such that people just won't be able to find their 15%—15% of \$200,000 ends up being \$30,000. So those who are not able to find it and

maintenir vos gestionnaires un peu plus longtemps à leur poste afin de leur permettre d'apprendre à mieux connaître les gens d'affaires avec qui ils traitent, me paraît également valable. Je crois que les efforts faits dans ce sens sont très importants.

Ce que je voudrais cependant savoir, c'est combien de prêts auraient été accordés sans les dispositions de l'ancienne Loi sur les prêts aux petites entreprises.

**M. Cormier:** Nous n'avons manifestement pas de statistiques à ce sujet, monsieur Schmidt. Je ne vois pas comment nous pourrions en établir. Malheureusement, la plupart de ces prêts couvrent une période supérieure à cinq ans. Dans le dernier programme—comme vous le savez, il y en a douze—qui sera en vigueur depuis deux ans le mois prochain, nous pourrions probablement revenir en arrière, et si nous évaluions aujourd'hui les dossiers de crédit, la situation serait probablement différente car nous n'aurions pas besoin de la garantie puisqu'avec le temps, de tels clients seraient devenus des candidats plus fiables.

Cependant, au moment où ils ont été consentis, c'étaient tous des prêts accordés de bonne foi. Un des points importants dont il faut se souvenir, c'est que, pour chaque dollar que nous prêtons dans le cadre du programme, nous prêtons à 84¢ de plus. Cela signifie que nous prenions un risque au moins équivalent à ce qu'était la garantie du gouvernement, puisqu'il n'était pas couvert par ce dernier.

Non, je ne peux donc pas vous répondre. Il est assez difficile de dire comment évaluer cela, car la décision d'accorder ou de refuser un prêt est une question de jugement fondé sur les quelques données financières dont nous disposons. Dire combien d'entre eux auraient été convertis... nous n'avons malheureusement pas cette information.

**M. Schmidt:** Je suis certain que vous vous attendez à ma prochaine question. Elle a trait aux dispositions de la nouvelle LPPE, qui sont beaucoup plus rigoureuses que celles de l'ancienne loi.

Je crois que vous nous avez dit—and toutes les autres banques nous ont dit exactement la même chose—que cela réduirait le nombre des emprunteurs à cause du coût supplémentaire de 1,25 p. 100 au titre de l'assurance.

Sur quoi vous fondez-vous pour dire cela?

**M. Cormier:** Comme je l'ai déjà dit, il ne s'agit pas seulement de ce coût de 1,25 p. 100 mais aussi du fait que le gouvernement ne financera que 85 p. 100 de l'équipement en question. À notre avis, ces frais d'assurance feront augmenter à tel point le coût que les clients devront aller chercher des capitaux d'amorçage ou de l'argent familial. Appelez cela comme vous le voulez, ils obtiendront l'argent supplémentaire nécessaire pour rendre les accords de financement plus viables, ce qui encouragera la banque à financer cet équipement dans le cadre de ses activités normales de crédit.

Le revers de la médaille... À cause des nouveaux changements qui imposeront l'apport de 15 p. 100, il sera impossible pour certains de le faire—après tout, 15 p. 100 de 200 000\$ représentent 30 000\$. Donc, ceux qui ne réussiront

## [Texte]

are not provided with an alternative type of venture capital injection of funds of \$30,000, which not too many people are prepared to do, will miss out. They will not have the opportunity to start that enterprise. That's going to be unfortunate. The 15% and 90% you're financing at the bank. . . I think the banks are prepared to take that extra 10% risk; however, it's the 15% injection that may cause some problems. And the cost of it will just push that loan into another category.

**Mr. Schmidt:** I think the point you're making very forcefully is that this is all start-up capital.

**Mr. Cormier:** A lot of it is. The surveys we've been able to do within our bank show that approximately 40% of the SBLA loans we've put on the books—and SBLA has given us some informal statistics to justify that—are start-ups, absolutely.

**The Chairman:** Mr. Schmidt, I don't want to interrupt this—it's your time—but I want to remind you that we'd like to stay—

**Mr. Schmidt:** No, I understand that.

**The Chairman:** Round the witness up a bit, Mr. Schmidt.

**Mr. Schmidt:** Yes. What I'm really trying to get to is what kinds of people really do this SBLA-type lending. Also, the real concern I have, and the whole committee has had, not only under SBLA or anything else, is not so much the availability of money. We know there's all kinds of money available; it's the access to that capital that's the problem.

• 1745

If the SBLA Act doesn't increase access to the capital but discourages it, as you've suggested, then the very purpose of what we're trying to do here is defeated. If the restraints that you have and the kinds of benchmarks we're trying to establish are really to encourage you and all the other financial institutions to increase the access to capital, that's what we really want to find out. Are there some benchmarks you can provide that will help you and other financial institutions increase the access to capital by small business? That's what we're all about.

**The Chairman:** That's a good question.

**A voice:** That's a trick question.

**M. Robichaud:** Nous croyons justement à la création de cette disponibilité. Je reviens à votre point. Nous avons du capital de risque à prêter dans nos régions. Nous avons 9 ou 10 régions qui sont structurées et prêtes à recevoir ce genre de demande. Donc, nous voyons la situation. *I get your point.* En ce qui nous concerne, à la Banque Nationale, la disponibilité est là.

**The Chairman:** He's saying they have no problem, Werner.

**Mr. Schmidt:** The issue here is that you don't have a problem; the small businessman has a problem and this committee has a problem. How in the world do we resolve the problem that there is no problem? This just doesn't work. If on the one hand we perceive a problem, and you say there is no problem, then obviously there is a miscommunication somewhere. It can't be okay. Obviously there's a dissonance here.

## [Traduction]

pas à trouver ces 30 000\$ et qui n'ont pas d'autres sources de capital de risque—à ce tarif, les prêteurs ne sont pas très nombreux—, se trouveront éliminés. Ils ne pourront pas lancer leurs entreprises, et c'est regrettable. Les 15 p. 100 et les 90 p. 100 que vous financez à la banque. . . Je crois que les banques sont prêtes à assumer ce risque supplémentaire de 10 p. 100 mais c'est cet apport de 15 p. 100 qui risque de créer des problèmes. Son coût suffira à faire passer le prêt dans une catégorie supérieure.

**M. Schmidt:** Je crois que ce que vous faites très nettement ressortir, c'est que tout cela représente du capital de démarrage.

**M. Cormier:** En grande partie. Les sondages que nous avons pu faire dans notre banque montrent qu'environ 40 p. 100 des prêts au titre de la LPPE inscrits dans nos livres—and cette loi nous a fourni des statistiques officieuses pour le justifier—sont effectivement des prêts de démarrage.

**Le président:** Monsieur Schmidt, je ne voudrais pas interrompre la discussion—and vous avez la parole—mais je dois vous rappeler que nous voudrions demeurer. . .

**M. Schmidt:** Non, je comprends.

**Le président:** Venez-en au fait avec ce témoin, monsieur Schmidt.

**M. Schmidt:** Oui. Ce que j'essaye en fait de savoir c'est le genre de personnes que ces prêts au titre de la LPPE concernent. D'autre part, ce qui me préoccupe essentiellement ainsi d'ailleurs que l'ensemble du comité, ce n'est pas tellement la disponibilité d'argent au titre de cette loi ou de toute autre disposition. Nous savons que cet argent existe; c'est l'accès à ce capital qui est le problème.

Si la LCPE n'accroît pas l'accès au capital mais a au contraire un effet de dissuasion, comme vous l'avez dit, ce que nous essayons de faire ici devient inutile. Ce que nous essayons de savoir c'est si les restrictions que vous avez et le genre de points de repère ou de référence que nous essayons d'établir contribuent vraiment à vous encourager, vous et toutes les autres institutions financières, à accroître l'accès au capital. Pourriez-vous nous suggérer des critères qui aideraient toutes ces institutions à faciliter l'accès au capital pour les petites entreprises? C'est cela qui nous intéresse.

**Le président:** Bonne question.

**Une voix:** C'est une question piège.

**M. Robichaud:** We do believe in creating this availability. Let us go back to the point you made. We have venture money to lend in our regions. We have 9 or 10 regions that have been structured to meet this kind of demand. So, we are aware of the situation. J'en arrive à votre question. At the National Bank, the availability exists.

**Le président:** Ce qu'il vous dit, Werner, c'est qu'ils n'ont pas de problème.

**M. Schmidt:** Le problème, ce n'est pas vous qui l'avez; c'est le petit entrepreneur qui l'a, et aussi notre comité. Comment diable régler un problème qui est censé ne pas exister? Cela ne marche pas. Si, d'un côté, nous voyons un problème et si du vôtre, vous nous dites qu'il n'y en a pas, il y a manifestement un manque de communication quelque part. Il y a quelque chose qui cloche, c'est indiscutable.

## [Text]

## [Translation]

**Mr. Robichaud:** I understand your point,

mais au Québec, en plus de ce que je viens de dire, il y a un nouveau projet, et j'y faisais allusion dans mon allocution. Au niveau provincial, il y a 50 000 \$ garantis par le gouvernement provincial. Il faut que ce soit une société débutante, existant depuis moins de trois mois. Donc, c'est un fonds de démarrage. Cela existe depuis trois ou quatre mois. Cela s'ajoute à ce que nous faisons à la Banque Nationale. C'est pour cela que nous pouvons difficilement dire qu'il n'y a pas d'argent disponible.

La preuve est là. L'argent est là. L'entrepreneur qui dirait qu'il n'y a pas moyen de trouver de l'argent... C'est là notre difficulté, à la Banque Nationale. Quelqu'un me dirait cela aujourd'hui et je lui dirais d'aller dans telle région. On examinera votre cas. L'argent est disponible de différentes façons.

**Mr. Schmidt:** I think I'm going to take those words to my region and advise these people to approach the National Bank in that region. That's what I'm going to do.

**The Chairman:** Do you have a branch in Kelowna?

**Some hon. members:** Oh, oh!

**Mr. Cormier:** I think it's important to understand what an eligible loan or an eligible application is. Obviously not all loans should be financed. It's not a 100% issue.

There's a big communication problem; there's no question. I think the banks have a responsibility to ensure that we educate our customers—and potential customers, because we are all in the business to make money and increase our customer base. I think the code of conduct that all banks are going to put out will help greatly. One of the commitments we make there is that if we decline a loan, our people are committed to telling people about alternative finances they can acquire, about government programs at both the federal and provincial levels that may be available as well.

**The Chairman:** Thank you. I'm going to cut things off there.

I'm sorry, Mr. Schmidt. Did you have a last short question?

**Mr. Schmidt:** I always have another question, but I was actually going to move to another area. If you want to cut it off, that's your privilege.

**The Chairman:** I think that would be a good spot to cut it off.

Mr. Iftody, let's see how you make out with this gang here.

**Mr. Iftody:** Thank you, Mr. Chairman. For the record, I've been waiting three hours to ask a question, so I'll try to make it a good one. Notwithstanding the fact that the chair said, if you stand down, Mr. Iftody, you'll lead off, I am not leading off, for the record.

Welcome, gentlemen, and thank you very much for your presentation. I have two questions. I had two questions to ask. I want to pick up on a theme that was developed previously by some of my other colleagues when the Toronto Dominion Bank was here, and it dealt with the concerns of access to capital, particularly for women.

**Mr. Robichaud:** Je comprends votre point de vue,

but in Quebec, apart from what I have just told you about, there is a new project that I mentioned during my presentation. The provincial government guarantees \$50,000, provided that the company has been in existence for less than three months. So, it is a start-up fund. This arrangement has been in existence for three or four months and comes on top of what we're doing at the National Bank. That's why we can hardly say that there is no money available.

It proves that the money is available. The small businessman who says that it is impossible to get money... That is our problem, at the National Bank. If someone said that to me today, I would tell him to go to a specific region where his case would be studied. There are different ways to get money.

**M. Schmidt:** Je crois que je vais retourner dans ma région et que je vais dire aux petits entrepreneurs de prendre contact avec la Banque Nationale. Voilà ce que je vais faire.

**Le président:** Avez-vous une succursale à Kelowna?

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Cormier:** Je crois qu'il est important de comprendre ce qui rend un prêt ou une demande recevables. Manifestement les demandes de prêts ne sont pas satisfaites à 100 p. 100.

Il y a un énorme problème de communication, c'est indiscutable. Je crois qu'il appartient aux banques de mieux informer leurs clients—and leurs clients en puissance, car elles ont pour mission de gagner de l'argent et d'accroître le nombre de leurs clients. Je crois que le code d'éthique que toutes les banques ont adopté facilitera beaucoup les choses. Un des engagements que nous prendrons à cet égard sera d'informer ceux dont les demandes de prêt auront été rejetées, des autres sources possibles de financement, ainsi que des programmes fédéraux et provinciaux qui peuvent exister.

**Le président:** Merci. Je vais nous arrêter là.

Excusez-moi, monsieur Schmidt. Avez-vous une dernière question à poser; il faudra qu'elle soit brève.

**M. Schmidt:** J'ai toujours une autre question à poser, mais j'allais en fait passer à un autre domaine. Si vous voulez m'arrêter là, vous êtes libre de le faire.

**Le président:** Je crois que le moment serait bien choisi.

Monsieur Iftody, voyons un peu ce que vous avez à demander à ce groupe.

**M. Iftody:** Merci, monsieur le président. Je tiens à signaler qu'il y a trois heures que j'attends de poser une question. Je vais donc essayer de vous en poser une bonne. En dépit de l'assurance que le président m'avait donnée, comme quoi si je me désistais, je serais ensuite le premier, je précise aux fins du compte rendu que ce n'est pas le cas.

Soyez les bienvenus, messieurs; je vous remercie vivement de votre exposé. J'ai deux questions à vous poser. Je voudrais revenir sur le thème développé par certains de mes collègues lorsque les représentants de la Banque Toronto-Dominion étaient ici, à savoir les problèmes d'accès au capital, en particulier pour les femmes.

## [Texte]

## [Traduction]

• 1750

In reviewing the research data provided by the Canadian Federation of Independent Business, they collected the data and provided a correlation coefficient. The methodology, at least in my view as a former researcher, seems to be quite adequate and secure, but on the graph they've provided they list a number of independent variables that might affect lending practices and so on, and compared those to lending institutions.

It says here, and I'm summarizing table 2, if you're a woman in a smaller or younger firm, rural or urban, and you're in the retail end of the business, for example, which 72% of the women are, and if you are dealing with the National Bank, out of I believe seven or eight institutions listed, your likelihood of being refused for credit was very, very high with the National Bank as compared to CIBC, Bank of Montreal, Royal Bank, TD, Scotia, and the caisses populaires, even within Quebec. As a matter of fact, the caisses populaires rank on top as most likely to give credit. You rank as the last one. Could you explain that, please?

**Mr. Cormier:** We haven't seen the full study on the CFIB as far as this particular chart is concerned. You have to ask the first question, which is how many ladies who answered that question in the CFIB study are in Quebec, since our market is primarily in Quebec.

**Mr. Iftody:** They note that.

**Mr. Cormier:** Unfortunately, I don't have an answer to that. However, all the studies that have been made by Catherine Swift of the CFIB last year in a speech, Arthur Andersen, and Industry Canada show that women do not have a higher referral or discrimination rate in terms of acceptance or rejection of loans than anybody else.

We ran a seminar recently, one of a series of seminars we run with women entrepreneurs—clients and non-clients, I might add. The issue was put to the table as to whether there is anything we can do more, how we treat people, whether we're treating them right, and so on, because we're discussing mutual issues. Nothing significant came out of that either.

So, how to answer that particular survey and that particular chart, unfortunately I can't answer that.

**Mr. Iftody:** Thank you.

My second question deals with the notion of risk. I was hoping to ask the Toronto Dominion Bank this, and if the chairman is in a good mood tomorrow morning perhaps I can lead off on the questions.

Yesterday we were talking about benchmarks and we were wrestling with structural, conceptual problems. I noticed with great interest that my colleague from the Reform Party, Mr. McClelland, asked the Royal Bank whether they would punish in any way, whether by a lack of promotion or maybe a small talking-to by the senior manager, their on-line loans officers or managers for making bad loans and that sort of thing. The answer was no, we wouldn't do that; we wouldn't punish anyone for taking risks because this is the essence of our business.

Après avoir examiné les données fournies par les membres de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante qui ont recueilli toutes les données et fourni un coefficient de corrélation, je conclus que cette méthode, du moins pour moi qui ai été chercheur, semble tout à fait fiable, mais sur le graphique qu'ils nous ont présenté, ils indiquent un certain nombre de variables indépendantes susceptibles d'influer sur les pratiques de prêts, et les ont comparées avec les institutions de prêts.

Si je résume le tableau 2, voici ce qu'on dit: si vous êtes une femme ayant une petite entreprise récente, qu'elle soit rurale ou urbaine, et si vous travaillez dans le secteur du détail, par exemple, ce qui est le cas de 72 p. 100 de ces femmes, si vous vous adressez à la Banque nationale, qui fait partie des sept ou huit institutions indiquées, vos chances d'obtenir un crédit de cette banque sont beaucoup plus réduites que si vous vous adressez à la CIBC, à la Banque de Montréal, à une Banque royale, à la Toronto Dominion, à la Banque de la Nouvelle-Écosse ou aux Caisses populaires, même au Québec. En fait, ce sont ces dernières qui sont les plus susceptibles d'accorder un crédit. Vous venez au dernier rang. Comment l'expliquez-vous?

**M. Cormier:** En ce qui concerne ce graphique, nous n'avons pas vu l'étude complète sur la FCEI. La première question à poser est de savoir combien de femmes qui ont répondu au questionnaire de la FCEI se trouvent au Québec, puisque notre marché se trouve surtout dans cette province.

**M. Iftody:** Ou l'indique.

**M. Cormier:** Malheureusement, je ne peux pas vous répondre. Cependant, toutes les études faites par Catherine Swift de la FCEI l'an dernier et présentées dans un discours, par Arthur Andersen, et par Industries Canada montrent que le taux d'acceptation et de rejet des demandes de prêts n'est pas plus élevé pour les femmes que pour les autres.

Nous avons récemment tenu un séminaire, dans le cadre d'une série que nous organisons avec des entrepreneurs féminins—qui ne sont d'ailleurs pas toutes des clientes. À cette occasion, nous leur avons demandé si nous pouvions faire quelque chose de plus, si nous traitions les gens comme il faut, etc., puisque nous discutions de questions d'intérêt mutuel. Cela n'a rien donné d'intéressant.

Je ne suis donc malheureusement pas en mesure de vous donner de réponse au sujet de cette enquête et de ce tableau.

**M. Iftody:** Merci.

Ma seconde question a trait à la notion de risque. J'avais l'intention de la poser à la Banque Toronto-Dominion, et si le président est de bonne humeur demain matin, peut-être me laissera-t-il intervenir le premier.

Hier, nous avons parlé de points de repère et nous avons débattu de problèmes structurels, conceptuels. J'ai noté avec beaucoup d'intérêt que mon collègue du Parti réformiste, M. McClelland, a demandé à la Banque royale si elle punirait d'une façon quelconque, soit en leur refusant une promotion, soit en les faisant peut-être sermoncer par le directeur, leurs agents ou responsables des prêts, lorsque ceux-ci accordent, par exemple, des prêts qui s'avèrent irrécouvrables. Le représentant de la banque a répondu que cela ne se faisait pas chez eux, que l'on ne punirait jamais quelqu'un pour avoir pris un risque puisque c'était le fondement même de ces activités.

## [Text]

Then I read to them the annual report of the Royal Bank. With your permission, I'd just like to read this, because it talks about a benchmark, Mr. Chairman.

In addition, the bank is revising account managers' compensation programs to link them more directly to credit quality. Quantifiable targets [benchmarks] and measurements [benchmarks] are being developed for credit quality performance and will be added to the mandates of all account managers during 1995.

That I think, Mr. Chairman, is a benchmark.

Here's another interesting contrast to that. This is the Toronto Dominion Bank. They included in their presentation a couple of hours ago a story by *Profit* magazine. They're describing brave new banking practices and they list a banker they've chosen. He's from Burnaby, British Columbia, and he says this about risk and his practices:

I am not like a banker who says, 'The ratio is 2:1 and you're 1.9:1 so you don't qualify,'... I can get away with being a bit more creative because I know from experience what accounts are good risks.

I was quite happy with that. I was a little disappointed when he said in a previous paragraph, "I'm a straight shooter in the Van der Zalm style", referring to B.C.'s former premier. That scared me somewhat.

But here we have two contrasting kinds of benchmarks. One is a manager who is given a great deal of liberty and says he knows subjectively how to calculate a risk. He didn't seem to be concerned about a punishment. On the other hand, the annual report to shareholders by the Royal Bank said, look, in 1990-91 we took a bath. We're tightening up on our managers and in fact we're going to punish them by limiting their compensation if they make bad loans, particularly to small business.

Can you tell me, sir, what kinds of advice you give to your line managers with respect to their practices and their risk-taking behaviours with respect to small business loans?

**M. Robichaud:** L'évaluation d'un directeur de comptes porte sur différents aspects. Un de ces aspects, c'est de développer de nouvelles choses. Il y a des objectifs et, à la fin de l'année, nous évaluons la performance. Il y a également les pertes sur prêts, auxquelles vous référez, qui nous disent si le travail a été bien fait, et d'autres facteurs comme l'augmentation des revenus, etc. Il y a donc plusieurs facteurs qui font en sorte que l'évaluation d'un directeur peut être plus ou moins bonne.

Si un employé ne suit pas les pratiques générales relatives aux prêts, s'il fait, par exemple, un prêt qu'il n'avait aucune raison de faire, si c'est la première fois, on ne traitera pas l'affaire de la même façon qu'on le ferait si c'était la troisième

## [Translation]

Je lui ai alors lu le rapport annuel de la Banque royale. Si vous me le permettez, je voudrais le faire encore car cela soulève la question du critère, monsieur le président.

En outre, la banque révise actuellement le régime de rémunération des directeurs de comptes afin de les lier plus directement à la qualité du crédit. Des objectifs (repères) et des mesures quantifiables (repères) sont en cours d'élaboration pour l'évaluation de la qualité du crédit; ils seront inclus dans les mandats de tous les directeurs en 1995.

Voilà, si je ne me trompe, monsieur le président, ce qu'on peut appeler un repère.

La Banque Toronto-Dominion nous offre un contraste intéressant à cela. Dans son exposé fait il y a deux ou trois heures, son représentant a cité un article de la revue *Profit* décrivant de nouvelles pratiques bancaires pleines d'audace et donnant le nom d'un banquier choisi par elles. Il est de Burnaby en Colombie-Britannique, et voici ce qu'il dit du risque et de ses pratiques:

Je ne suis pas le genre de banquier qui s'en tient rigoureusement au point de repère 2:1 et qui vous refuse un prêt parce que vous n'atteignez que 1.9. Je pense me permettre un peu de latitude parce que je sais, par expérience, quels clients sont des risques sûrs.

• 1755

J'ai trouvé cela tout à fait satisfaisant, mais j'ai été un peu déçu lorsque, dans un paragraphe précédent, il a déclaré, «J'ai mon franc-parler à la Van Der Zalm» faisant allusion à l'ancien premier ministre de la Colombie-Britannique. Cela m'a donné un peu froid dans le dos.

Mais nous avons là deux repères contradictoires. Selon le premier, nous avons un gestionnaire qui jouit d'une latitude considérable et déclare qu'il sait subjectivement comment calculer un risque. Il ne semblait pas craindre de réprimande. De l'autre, nous avons le rapport annuel de la Banque royale aux actionnaires, dans lequel celle-ci déclare, par exemple qu'en 1990-1991, elle a essuyé de lourdes pertes et qu'on va imposer des contraintes plus rigoureuses aux gestionnaires et qu'en fait, on les punira en réduisant leurs indemnités s'ils font de mauvais prêts, en particulier aux petites entreprises.

Pourriez-vous me dire, monsieur, le genre de conseils que vous donnez à vos gestionnaires hiérarchiques en ce qui concerne les méthodes à adopter et les prises de risques à l'égard des prêts aux petites entreprises?

**Mr. Robichaud:** The evaluation made by an account manager is based on different factors. One of them, is the development of new activities. Targets are set and, at the end of the year, we evaluate the performance. There also are bad loans, that you alluded to, that allow us to assess the quality of work, and other factors such as income increases, etc.. So, our evaluation of the manager's performance is based on several factors.

If an employee doesn't follow our general loan practices, if, for example, he grants a loan that should never have been granted, if it is his first mistake, we will not deal with it the same way as if it was the third. On top of that we have the

## [Texte]

fois. Nous avons en plus l'inspection qui évalue les prêts aux niveaux 1, 2, 3, 4, 5, selon la qualité du prêt. Il est rare que nous devions pénaliser quelqu'un pour un prêt qu'il a fait. Cela ne se fait à peu près jamais, à moins que ce ne soit presque de la fraude. On oublie cet aspect-là.

D'une manière générale, chez nous, la situation est suivie de près, ce qui fait en sorte que normalement nous n'avons pas de surprise. Si l'employé n'améliore pas l'ensemble de sa performance, ou bien il n'aura pas d'augmentation, ou bien il sera rétrogradé. L'évaluation d'un directeur porte sur plusieurs aspects et non pas strictement sur les pertes sur prêts, parce que ce serait injuste dans certains cas.

**Mr. Iftody:** Thank you.

**The Chairman:** Mr. Iftody, I'm happy to have let you have a full 10 minutes. I just wanted to be fair to you, as I am to all players on this team.

Mr. Ianno, I am going to ask you—

**Mr. Ianno:** Mr. Rocheleau's going to ask the question.

**The Chairman:** Mr. Rocheleau.

**M. Rocheleau:** Je dois quitter car j'ai une autre réunion à 18 heures.

J'aimerais connaître votre réaction face à la recommandation numéro 14 qui suggère la mise sur pied éventuelle de banques de l'Annexe III, qui seraient créées sous l'égide de sociétés canadiennes qui formeraient leurs propres banques. Comment voyez-vous ce genre d'avenir?

**M. Carter:** Tout dépend de ce que vous visez en ce qui concerne la création d'un troisième type de banques. On a déjà au moins deux ou trois types de banques en place et on ne voit pas de difficultés en ce qui concerne le crédit au Canada. Il y a effectivement beaucoup de liquidité actuellement dans le système canadien. Toutes les banques veulent prêter. Comme on dit, elles sont ouvertes pour faire des affaires. La création d'un autre type de banques pour fournir, je présume, du crédit additionnel, on n'en voit ni la pertinence ni l'utilité au moment actuel.

**M. Rocheleau:** Merci.

**The Chairman:** Mr. Ianno.

• 1800

**Mr. Ianno:** Thank you for returning to this committee. I want to come back to benchmarks, Mr. Chairman.

I agree with your assessment of what a small business is—roughly, a \$500,000 capacity to borrow, which means about \$5 million in revenue. When you were here last year, the information I received was that \$2.4 billion was small business loans and \$12.6 billion was large corporate loans. I was a little confused because last year it said you suddenly went to \$7.1 billion, which was a 17% increase, so maybe we're not talking about the same thing.

## [Traduction]

inspection process that assesses level 1, 2, 3, 4, 5, level loans, based on its quality. We very rarely have to penalize a loan officer. It hardly ever happens, unless we're dealing with fraud. We forget that aspect.

Generally speaking, we monitor things very closely, so that there are few surprises. If there is no general improvement of the employees performance, he does not get a raise, or he is demoted. A manager's evaluation is based on several elements other than bad loans, because in certain cases it would be unfair to do otherwise.

**M. Iftody:** Merci.

**Le président:** Monsieur Iftody, je suis heureux de vous avoir accordé dix minutes entières. Je voulais me montrer aussi équitable avec vous qu'avec tous les membres de notre équipe.

M. Ianno, je vais vous demander de...

**M. Ianno:** C'est M. Rocheleau qui va poser la question.

**Le président:** Monsieur Rocheleau.

**M. Rocheleau:** I must leave you because I have another meeting at 6:00 p.m.

I would like to know your reaction to recommendation number 14 concerning the possible establishment of Schedule III banks, under the care of Canadian companies that would establish their own banks. How do you see that in the future?

**M. Carter:** It all depends on what you want to do with this third type of banks. We already have at least two or three different types of banks and credit is not a problem in Canada. There is indeed a lot of money currently available in the Canadian system. All the banks are eager to lend. As they say, they are open for business. I do not really see any use, for the time being, in creating another type of banks that would, I presume, provide additional credit.

**M. Rocheleau:** Thank you.

**Le président:** Monsieur Ianno.

**M. Ianno:** Je vous remercie d'avoir accepté de comparaître à nouveau devant notre comité. J'aimerais revenir aux données de référence, monsieur le président.

Je suis d'accord avec votre définition de ce qu'est une petite entreprise—en gros, une entreprise qui a une capacité d'emprunt de 500 000\$, c'est-à-dire un chiffre d'affaires d'environ 5 millions de dollars. Quand vous avez témoigné devant notre comité l'an dernier, sauf erreur, vous aviez mentionné que le montant des prêts aux petites entreprises était d'environ 2,4 milliards de dollars, tandis que celui des prêts aux grandes entreprises était de 12,6 milliards de dollars. Je m'y retrouve mal, car on mentionne dans le mémoire qu'au cours du dernier exercice les prêts commerciaux ont augmenté de 17 p. 100 pour atteindre brusquement 7,1 milliards de dollars. Il semble donc que nous ne parlions pas tout à fait de la même chose.

## [Text]

So where are you with small business loans? What have you done with large business loans?

**Mr. Cormier:** One of the things to remember is that in the last year, through the CBA and internally, we worked at refining our small business loan information. I think every bank is taking seriously the need to get more and better information. In purifying that information in the last year...for instance, we've extracted agricultural loans from the basic lending portfolio. All those adjustments being made shows that there is growth year over year. As an industry and as a bank, we're getting better information—

**Mr. Ianno:** I'm limited in time. The chairman doesn't allow me much of it. Can we go back to the original question? Taking into account last year and the information you supplied to me, can you tell me where you're at with it now?

**Mr. Cormier:** Growth in the last year has been \$700 million in small business loans.

**Mr. Ianno:** In other words, we've gone from roughly \$2.4 billion to \$3.1 billion. What about the large business side?

**Mr. Cormier:** It's grown 5%.

**Mr. Ianno:** So that means about \$700 million or \$800 million.

**Mr. Cormier:** Roughly, yes.

**Mr. Ianno:** In other words, we went up to maybe \$13.2 billion.

**Mr. Cormier:** Of our total portfolio of Canadian commercial, 38% is \$500,000 or less.

**Mr. Ianno:** You may have read what was in the budget, so I won't reread it. What we're trying to do here is give small business more money—more of your money, of course, which of course is the depositor's money. We can go through the whole cycle.

We're not trying to tell you who to lend to in that sector; we're just saying that if more small businesses have the money available to them, they're going to create more jobs, expansion, etc. We want to work with you in achieving our goal, which I hope in the end is your goal.

I set up a benchmark from my perspective. If all banks achieved what the Bank of Montreal and Hongkong Bank did, which is 33% of their overall loans to small business, I think it will go from \$33 billion in the industry to \$49 billion. That is from the information I received from all of the banks in the last year. I'm pleased that you are at least moving towards that goal.

## [Translation]

Par conséquent, qu'en est-il des prêts aux petites entreprises? Quel montant d'argent avez-vous prêté aux grandes entreprises?

**M. Cormier:** Ce qu'il ne faut pas oublier, entre autres choses, c'est qu'au cours de la dernière année, nous nous sommes efforcés de rationaliser nos données concernant les prêts aux petites entreprises, au sein de l'ABC aussi bien que dans notre propre institution. Je pense que toutes les banques sont très conscientes du besoin d'être mieux informées à ce chapitre. Pour épurer notre base de données, nous avons, par exemple, retiré l'an dernier les prêts agricoles de notre portefeuille de prêts de base. Si l'on tient compte de tous ces ajustements, on constate que les prêts commerciaux ont augmenté régulièrement au fil des ans. Le secteur bancaire et notre banque ont maintenant accès à des données plus complètes...

**M. Ianno:** J'ai peu de temps à ma disposition. Le président ne m'en donne pas beaucoup. Pourrions-nous revenir à la question initiale? En vous fondant sur les données de l'an dernier et sur les renseignements que vous m'avez fournis, pourriez-vous me dire où vous en êtes à l'heure actuelle?

**M. Cormier:** Les prêts aux petites entreprises ont augmenté de 700 millions de dollars par rapport à l'an dernier.

**M. Ianno:** Autrement dit, ils sont passés, grosso modo, de 2,4 milliards à 3,1 milliards. Qu'en est-il des prêts à la grande entreprise?

**M. Cormier:** Ils ont augmenté de 5 p. 100.

**M. Ianno:** Ce qui veut dire d'environ 700 ou 800 millions de dollars.

**M. Cormier:** Oui, c'est à peu près cela.

**M. Ianno:** En d'autres termes, ils atteignent maintenant quelque 13,2 milliards de dollars.

**M. Cormier:** Les prêts de 500 000\$ ou moins représentent 38 p. 100 de l'ensemble de notre portefeuille de prêts commerciaux à des entreprises canadiennes.

**M. Ianno:** Vous avez peut-être lu ce qui était mentionné dans le budget. Je m'abstiendrai donc de vous le relire. Ce que nous essayons de faire ici, c'est d'améliorer le financement de la petite entreprise—grâce à vos fonds, bien sûr, c'est-à-dire grâce aux fonds des déposants. Nous pouvons revoir tout le processus, si vous voulez.

Nous n'essayons pas de vous dire à qui prêter dans ce secteur; nous vous disons simplement que si un plus grand nombre de petites entreprises ont accès aux sources de financement, elles vont créer plus d'emplois, elles pourront prendre de l'expansion, etc. Nous voulons obtenir votre collaboration pour atteindre ce but, qui est aussi le vôtre en bout de ligne, je l'espère.

Je me suis fixé un point de repère. Si toutes les banques avaient une aussi bonne performance que la Banque de Montréal et la Banque de Hong-Kong, où les prêts aux petites entreprises représentent 33 p. 100 de leur portefeuille global de prêts, les montants investis dans le secteur passeraient de 33 milliards à 49 milliards de dollars. Je me fonde à cet égard sur les renseignements que m'ont fait parvenir toutes les banques au cours de la dernière année. Je suis ravi de constater qu'au moins, vous vous acheminez vers cet objectif.

## [Texte]

In two or three years, what kind of goal or target would you like to set internally? You do not have to achieve it, but if it was possible and you could move toward it, what would be realistic considering your overall goal?

**Mr. Carter:** First of all, if we are looking at the same basis of comparison as the Bank of Montreal and Hongkong Bank, we have 38% of our portfolio in small business. Basically, we're a small business player. If you include loans to individuals that are used for businesses, we reach 44%—

**Mr. Ianno:** Could you supply us with that information? I can only deal with information that you supply to me. That's where I came—

**Mr. Carter:** The CBA has data for the whole industry. You have that by region now.

**Mr. Ianno:** Will you vote with the CBA to give us that information? In effect, you control the CBA.

**Mr. Carter:** I think the total amount of credits given by the banks is available through Statistics Canada and the CBA. They all link together and they supply it.

**Mr. Ianno:** I can only deal with the people who come before us. You, the banks, are coming before us, and we're asking if you could give us the information. That will make our role a lot easier. This way it's your information as opposed to my interpretation.

**Mr. Carter:** The problem we face is that if we give you the information on our own without a standardization of that information, all hell will break lose. You're going to have—

**Mr. Ianno:** Then discuss it at your next CBA meeting and come up with a standard.

**Mr. Carter:** I think credit is globally available. I'm not talking about all the aspects of a given loan, but the total amount is available.

To respond to your second question, our goal is always to increase our market share.

**Mr. Ianno:** We understand that.

**Mr. Carter:** We do not target a given percentage of the—

**Mr. Ianno:** We understand that. If we want to get emotional about it, I can say, as Mr. Schmidt and some of the others have said, if we listen solely to the banks there's no problem at all in Canada with small business loans. So we are listening to Canadians and our constituents, and we know there's a problem.

## [Traduction]

Dans deux ou trois ans, quel genre d'objectifs aimeriez-vous vous fixer au sein de votre propre banque? Je ne parle pas d'un objectif que vous atteindriez nécessairement, mais plutôt d'un objectif réaliste que vous pourriez chercher à atteindre. Qu'est-ce qui serait réaliste par rapport à votre objectif global?

**Mr. Carter:** Tout d'abord, si vous voulez comparer notre performance à celle de la Banque de Montréal et à celle de la Banque de Hong-Kong en utilisant des données comparables, je vous signale que 38 p. 100 de notre portefeuille de prêts est constitué de prêts à la petite entreprise. Nous sommes essentiellement un intermédiaire non négligeable en ce qui concerne le prêt à la petite entreprise. Si vous incluez les prêts aux particuliers qui sont accordés à des fins commerciales, nous atteignons les 44 p. 100...

**Mr. Ianno:** Pourriez-vous nous faire parvenir ces données? Je ne puis tenir compte que des renseignements qu'on me fournit. C'est là mon point...

**Mr. Carter:** L'ABC possède des données pour l'ensemble de l'industrie. Vous les avez maintenant par région.

**Mr. Ianno:** Allez-vous voter pour que l'ABC nous transmette cette information? En fait, vous avez la main haute sur les décisions de l'ABC.

**Mr. Carter:** Je crois que le montant total accordé par les banques peut être obtenu en consultant les données de Statistique Canada et celles de l'ABC. Ces organismes collaborent et acceptent de fournir ces statistiques.

**Mr. Ianno:** Je ne peux m'adresser qu'à ceux qui viennent témoigner devant nous. Puisque vous comparaissiez devant nous, nous vous demandons, à vous les banques, de nous fournir cette information. Votre collaboration rendra notre tâche beaucoup plus facile. De cette manière, notre examen peut être fondé sur les données que vous nous fournissez, plutôt que sur notre propre interprétation.

• 1805

**Mr. Carter:** Le problème c'est que si tous et chacun se mettent à vous fournir des données sans que celles-ci soient uniformisées, ce sera la pagaille. Vous allez avoir...

**Mr. Ianno:** Eh bien, discutez-en à la prochaine réunion de l'ABC et entendez-vous pour uniformiser les données.

**Mr. Carter:** Je pense que les données sur le crédit sont disponibles globalement. Je ne parle pas de tous les aspects de chacun des prêts, mais le montant total est disponible.

Pour répondre à votre deuxième question, sachez que notre objectif consiste toujours à augmenter notre part du marché.

**Mr. Ianno:** C'est compréhensible.

**Mr. Carter:** Nous ne cherchons pas à atteindre un pourcentage donné des...

**Mr. Ianno:** Nous vous comprenons. Mais si l'on envisage les choses de façon moins détachée, on peut dire, comme M. Schmidt et d'autres, que si l'on n'écoute que les banques, on peut conclure qu'il n'y a pas de problème du tout au Canada en ce qui concerne le prêt à la petite entreprise. Mais à entendre ce que disent les Canadiens et nos électeurs, nous voyons bien qu'il y a un problème.

## [Text]

How do we solve the problem? We think we're going to, hopefully, work with you to achieve the goal of solving the problem. If you continue to say there's no problem, we have a problem.

Initially, as you know, we go with encouragement and working together. Eventually, we will have to try some other methods. I don't know what those methods are, and I'd rather not have to deal with them. By working together, with you supplying us with information you already have that you say the CBA already has, I think all of us are going to be in a better position to deal with and accomplish all of our goals.

**Mr. Carter:** The CBA did supply you with the information.

**Mr. Ianno:** It did not supply us with the information.

**Mr. Carter:** With respect to the total amount of—

**Mr. Cormier:** Some statistical data was provided to you in the last few days. I think the CBA and its members have indicated to Industry Canada and the Department of Finance that we're prepared to work on establishing appropriate benchmarks. I believe Helen Sinclair sent a letter last week to Mr. Martin and Mr. Manley to that effect.

In terms of statistical information, I think it's important for all the banks and all the players within the financial spectrum to deal with the same information and treat it the same way, so the information that comes out is used and analysed in a standard manner.

**Mr. Ianno:** Mr. Chairman, perhaps you could request that we receive information similar to the table I asked for of small business loans of \$500,000. The CBA, or all of the individual banks, can give it to you so you can distribute it to this committee and we can compare it to what they give to the finance minister or the industry minister. I believe this committee would like that information.

**The Chairman:** First of all, the CBA is not yet a witness in this forum, so he can't speak for the CBA.

**Mr. Ianno:** No, but I want it by individual bank. They have their own information.

**The Chairman:** The question has been put to you, gentlemen, by our colleague, to your bank. How do you respond to that?

**Mr. Cormier:** The response to that is very simple. The CBA has provided, or is in the process of providing, the latest statistical information that was worked on with Statistics Canada—

**Mr. Ianno:** Is it individually, by bank?

**Mr. Cormier:** It's as a total. I'm not sure if it can provide it to you by bank.

**Mr. Ianno:** We want it individually by bank.

**Mr. Cormier:** We are quite open to discussing unilateral and universal methodologies of collecting information—which is not a simple task—that can be provided through the CBA with the various agencies of the government, so everybody can be looked at on the same plane.

## [Translation]

Comment faire pour le régler? Nous avons bon espoir d'y parvenir avec votre collaboration. Mais si vous persistez à dire qu'il n'y a pas de problème, c'est nous qui en avons un.

Dans un premier temps, comme vous le savez, nous utilisons des moyens incitatifs et nous faisons appel à votre collaboration. Mais à un moment donné, il nous faudra essayer d'autres méthodes. J'ignore lesquelles, et j'aimerais mieux qu'on n'ait pas à s'en servir. Si vous acceptez de collaborer, de nous fournir les données que vous et l'ABC possédez déjà, à ce que vous dites, je pense que chacun d'entre nous serait mieux en mesure de s'attaquer au problème et d'atteindre tous les objectifs que nous nous sommes fixés.

**Mr. Carter:** L'ABC vous a fourni les données nécessaires.

**Mr. Ianno:** Elle ne nous les a pas fournies.

**Mr. Carter:** En ce qui concerne le montant global des...

**Mr. Cormier:** Certaines données statistiques vous ont été fournies ces derniers jours. Je pense que l'ABC et ses membres ont fait savoir à Industrie Canada et au ministère des Finances que nous sommes disposés à essayer d'établir des critères de rendement appropriés. Je crois qu'Helen Sinclair a écrit à M. Martin et à M. Manley à ce sujet la semaine dernière.

En ce qui concerne les données statistiques, je pense qu'il est important que toutes les banques et tous les intervenants du secteur financier se fondent sur les mêmes données et les traitent de la même manière, pour que les conclusions qu'on en tirent soient utilisées et analysées d'une façon uniforme.

**Mr. Ianno:** Monsieur le président, peut-être que vous pourriez demander que ces données nous soient fournies dans un tableau analogue à celui que j'ai demandé pour les prêts de 500 000\$ consentis à la petite entreprise. L'ABC, ou chacune des banques, pourraient vous les faire parvenir pour que vous puissiez nous les faire distribuer. Nous pourrions ainsi comparer les données avec celles qui ont été fournies au ministre des Finances ou au ministre de l'Industrie. Je crois que le comité aimerait obtenir cette information.

**Le président:** Tout d'abord, l'ABC n'a pas encore été inscrite sur la liste des témoins que nous entendrons pour cette étude. Il ne peut donc parler au nom de l'ABC.

**Mr. Ianno:** Non, mais j'aimerais que chacune des banques s'engagent à nous fournir ces données. Elles ont leur propre base de données.

**Le président:** Messieurs, la question vous a été posée par notre collègue. Elle a été posée à votre banque. Quelle réponse avez-vous à lui donner?

**Mr. Cormier:** La réponse à cette question est très simple. L'ABC a fourni, ou fournira bientôt, les dernières données statistiques qu'elle a produites en collaboration avec Statistique Canada...

**Mr. Ianno:** Ces données sont-elles ventilées par banque?

**Mr. Cormier:** Elles portent sur l'ensemble des prêts. Je ne suis pas sûr qu'elles peuvent vous être fournies par banque.

**Mr. Ianno:** Nous les voulons par banque.

**Mr. Cormier:** Nous sommes tout à fait disposés à discuter de la méthodologie unilatérale et universelle à employer pour recueillir des données—ce qui n'est pas une tâche simple—qui pourraient être fournies par l'ABC aux divers organismes du gouvernement. Ainsi, tous les intervenants seraient traités sur le même pied.

[Texte]

**The Chairman:** I think the problem is you're telling us you have already provided some information to the CBA and it already has the National Bank's information. Is that correct?

**Mr. Cormier:** It has the National Bank's information that was agreed upon between the banks. I think it's important for us to have a universality in terms of definitions of what goes into—

**The Chairman:** The problem, Mr. Ianno, as you know, is the government's response to recommendation two. It does have some concerns as well, in the sense—

**Mr. Ianno:** I'm not dealing with recommendation two. I'm dealing with information we achieved in the eight months we had the banks come before us. We asked them what amount they lend to small business and what amount they lend to large business. At that point we will be able to see the progress quarter by quarter.

**The Chairman:** I think the question is: if at the end of the day we decide that's an appropriate performance benchmark, would that information from your bank be available to us?

[Traduction]

**Le président:** À mon avis, ce qui pose un problème, c'est que vous nous dites que vous avez déjà fourni certaines données à l'ABC et que l'association a déjà celles qui concerne la Banque Nationale. Est-ce exact?

**M. Cormier:** L'ABC a en main les données concernant la Banque Nationale que les banques se sont mutuellement engagées à lui fournir. Je pense qu'il est important pour nous que nous nous entendions sur ce qui doit être fourni...

**Le président:** Le problème, monsieur Ianno, comme vous le savez, tient dans la réponse que donnera le gouvernement à la recommandation numéro 2. Il a aussi son mot à dire, en ce sens que...

**M. Ianno:** Je ne parle pas de la recommandation numéro 2. Je parle des données qui ont été accumulées au cours des huit mois qui se sont écoulés depuis que les banques ont comparu devant nous. Nous leur avons demandé à combien s'élèvent les prêts qu'elles consentent à la petite entreprise et à la grande entreprise. Quand nous aurons ce renseignement, nous serons en mesure de voir quels sont les progrès trimestre par trimestre.

**Le président:** Je pense que la question est la suivante: si, en bout de piste, nous décidons qu'il s'agit là d'un critère de rendement approprié, votre banque pourrait-elle nous fournir ce renseignement?

• 1810

I think your answer is... I don't want to speak for you, but let me say what I think I heard you say is you've already provided some information to the CBA and you would continue to cooperate. If this committee, in attempting to work with you in devising performance benchmarks, decides that's an appropriate benchmark, you'd be prepared to comply?

**Mr. Cormier:** As long as it's treated equitably with all banks—and we stress, because we're from Quebec, caisses populaires and the Laurentian Bank are also major players in Quebec—as long as everybody is treated exactly the same way and it's agreed upon.

**The Chairman:** Okay. In concluding, I have one last issue and it deals specifically with ADR; it involves your code of conduct. Have you implemented ADR yet—the alternative dispute resolution?

**Mr. Cormier:** It will be implemented next Monday.

**The Chairman:** Next Monday. Just before we get to the question on ADR, how many complaints do you receive as president of your bank on a yearly basis? Hundreds? Thousands?

**Mr. Cormier:** Unfortunately, our statistics—gathering on complaints is not as good as it will be as of April 1, I can assure you.

**The Chairman:** Would you get hundreds a year?

**Mr. Cormier:** Oh, it's in the hundreds.

Je pense que votre réponse est... Je ne voudrais pas parler à votre place, mais permettez-moi de dire ce que j'ai compris de votre réponse. Vous avez dit que vous aviez déjà fourni certaines données à l'ABC et que vous continuiez de collaborer. Si, pour tenter d'élaborer certains critères de rendement, notre comité décidait qu'il s'agit là d'une donnée de référence appropriée, seriez-vous prêt à vous conformer à cette exigence?

**M. Cormier:** Pour autant que les données fournies par toutes les banques sont comparables—and nous insistons sur cette condition, car au Québec, les caisses populaires et la Banque Laurentienne sont aussi des intervenants importants—pourvu que toutes les institutions soient traitées exactement de la même manière et qu'elles soient d'accord pour fournir ce genre de renseignements.

**Le président:** Très bien. En terminant, j'aurais une dernière question qui porte sur le processus de résolution des conflits; elle concerne votre code de déontologie. Votre processus de résolution des conflits est-il déjà en place?

**M. Cormier:** Il le sera dès lundi prochain.

**Le président:** Lundi prochain. Avant de passer à la question sur le processus de résolution des conflits, pourriez-vous me dire combien de plaintes vous recevez annuellement en tant que président de votre banque? Des centaines? Des milliers?

**M. Cormier:** Malheureusement, nos statistiques au sujet des plaintes ne sont pas aussi au point qu'elles le seront le 1<sup>er</sup> avril, je puis vous l'assurer.

**Le président:** En avez-vous des centaines par année?

**M. Cormier:** Oh, je dirais des centaines.

## [Text]

**The Chairman:** Okay.

**Mr. Cormier:** Unfortunately, the definition of where you track a complaint hasn't always been that clear. We're going to try to make it as clear as possible in the future, but it's not a clear-cut definition.

**The Chairman:** Is the National Bank paying under ADR all the costs, if someone were to appeal, or is it a share?

**Mr. Cormier:** No. Our proposal initially is it will be a cost that would be shared with the customer on a 50-50 basis.

**The Chairman:** You heard your competitor a moment ago say they were paying the whole cost. Does that perk your ears up and make you think maybe you'd better do that too?

**Mr. Cormier:** It perks our ears up but our commitment is also to review our ADR process, take a look at it after three months and after a year. If we see that initiative is one we want to reconsider, we are open to it.

What we are afraid of initially is it has to be a process; we're always fighting towards a win-win situation. It's got to be something where it's going to hurt on both sides and it's going to hurt on our side—we agree to that 100%.

If the solution is one by which the bank has to give in and side with the customer, we'll probably have to bend our ears and I would suggest pay a good chunk of it or all of it. But to do it on a formalized basis at this stage...since it's an early step, we don't see it as an initiative to undertake right now.

**The Chairman:** Here are two final questions. The first one is if ADR doesn't work, either it doesn't get used or your customers just don't use it—it's not functioning properly—would you commit to getting involved with some sort of a self-regulating ombudsman that you would contribute to? Would you consider that?

**Mr. Robichaud:** L'aspect le plus important est celui-ci. À ce moment-là j'essaie de trouver les raisons pour lesquelles ils ne l'utilisent pas. Comme je l'ai mentionné antérieurement, nous croyons davantage aux régions et nous verrions mal quelqu'un de l'extérieur juger d'un crédit pour la Gaspésie, pour parler du Québec.

**The Chairman:** No, I understand that.

**Mr. Robichaud:** On essayerait de voir, avant d'aller plus loin, pourquoi ils n'utilisent pas ce processus. Comme le disait M. Cormier, nous allons nous ajuster et voir. C'est une question, comme vous le disiez si bien, qui est hypothétique à ce moment-ci.

**Mr. Cormier:** One of the things, if I may just add to that, we strongly believe in is the process we have in place now for handling complaints through our regional vice-presidents has been there for a little over three years now. It's working very well. Very often, although we don't track this, our vice-presidents have to intervene in the negotiation process to arrive at a win-win situation with clients because their targets, their salaries, are based on their franchise operation in that region.

## [Translation]

**Le président:** Très bien.

**Mr. Cormier:** Malheureusement, on ne s'est pas toujours très bien entendus sur la définition de ce qui constituait une plainte. Nous allons essayer de la rendre aussi claire que possible dans l'avenir, mais ce n'est pas le cas actuellement.

**Le président:** La Banque Nationale assume-t-elle tous les coûts relatifs aux plaintes, par exemple, lorsqu'il y a appel, ou les frais sont-ils partagés entre le client et la banque?

**Mr. Cormier:** Non. Au premier abord, nous pensons que les frais devraient être partagés également entre le client et la banque.

**Le président:** Vous avez entendu votre concurrent dire il y a un instant que la banque payait tous les frais. Cette affirmation ne vous fait-elle pas dresser l'oreille et ne vous amène-t-elle pas à conclure que vous auriez avantage à le faire vous aussi?

**Mr. Cormier:** Elle me fait dresser l'oreille, mais nous avons l'intention de réviser notre processus de règlement des conflits dans trois mois et dans un an. Si nous constatons qu'il faut revoir cette politique, nous sommes prêts à la faire.

Ce qu'il faut éviter de prime abord, c'est que la démarche ne dégénère en confrontation; la formule doit demeurer gagnant-gagnant. S'il doit y avoir concession, ce sont les deux parties qui doivent concéder. Chose certaine, nous allons devoir en faire. Il se peut que nous acceptions d'assumer le total des frais.

Si la solution retenue amène la banque à s'avouer vaincue et à reconnaître que le client a raison, nous allons probablement devoir plier l'échine et, selon moi, payer la majeure partie sinon la totalité des frais. Mais de là à le faire officiellement à ce moment-ci, étant donné que nous sommes au stade expérimental, nous ne croyons pas qu'il soit à propos de prendre une telle décision pour le moment.

**Le président:** Il me reste deux questions. La première est la suivante : si le processus de règlement des conflits ne fonctionne pas, s'il n'est pas utilisé par vos clients—si le mécanisme n'atteint pas son objectif—seriez-vous prêt à vous engager à contribuer au financement de la création d'un poste de protecteur des emprunteurs? Envisageriez-vous une telle possibilité?

**Mr. Robichaud:** The most important thing to establish would then be to try and find why the process is not used. As I said earlier, we are more in favour of a regional monitoring system and we would hardly agree that someone from outside assess a loan application for a Gaspesian customer, to take Quebec as an example.

**Le président:** Non, j'en suis conscient.

**Mr. Robichaud:** Before going further, we would try to see why they don't use that process. As Mr. Cormier said, we will look at it and make some adjustments. That is a question, as you said rightly, which is hypothetical for the moment.

**Mr. Cormier:** Il faut dire aussi, si vous me permettez d'ajouter ceci, que nous sommes fermement convaincus de l'efficacité de notre mécanisme de règlement des plaintes, qui est maintenant en place depuis un peu plus de trois ans, en vertu duquel les plaintes sont confiées aux vice-présidents régionaux. Ce mécanisme fonctionne très bien. Très souvent, même si les démarches ne sont pas consignées en dossier, nos vice-présidents doivent intervenir dans le processus de négociation pour en arriver avec les clients à une solution sans perdant, car les objectifs qu'ils doivent atteindre, les salaires qu'ils doivent payer, sont déterminés par le fonctionnement de leur franchise dans cette région.

## [Texte]

So the vice-president at the local level within the existing process has been doing an informal type of mediation. We don't see it as a big, drastic change.

**The Chairman:** So you're not prepared to commit yet to an ombudsman, but...

**Mr. Cormier:** No, but we will evaluate it. We will evaluate the results after three—

**The Chairman:** Let me ask you just a general question on behalf of all of our colleagues. Is this process of—for lack of a better word—"babysitting" the banks having a positive effect on the banks within your industry? In specifically the National Bank, the fact you have to come to a parliamentary committee that is very concerned about the small business sector and the gap our colleagues are finding, where there is this gap... Whether or not you recognize that the gap is there is another matter. But it's certainly a gap in Atlantic Canada, and I know that my colleague from Toronto, my colleague from the west and my colleague from Montreal all see this gap where small business is finding it doesn't have access to capital from the chartered banks. Is this committee having an effect? Is there moral suasion at least?

## [Traduction]

Par conséquent, nos vice-présidents ont souvent un rôle de médiateur au niveau local dans le processus actuel, de sorte qu'il est peu probable que notre nouveau code entraîne des changements très spectaculaires.

**Le président:** Vous n'êtes donc pas encore prêt à créer un poste de protecteur des emprunteurs, mais...

**M. Cormier:** Non, mais nous évaluerons cette suggestion. Nous verrons quels sont nos résultats après trois...

**Le président:** Permettez-moi de vous poser une question d'ordre général au nom de tous nos collègues. Estimez-vous que ce processus de «prise en charge» des banques—je m'excuse, mais je ne trouve pas une meilleure expression—aura un effet positif sur l'administration des banques au sein de votre industrie? À la Banque Nationale, en particulier, estimez-vous que le fait d'avoir à vous présenter devant un comité parlementaire qui a grandement à cœur le sort de la petite entreprise, et que les lacunes que nos collègues constatent... Que vous admettiez ou non qu'il existe des lacunes est une autre histoire. Mais il y en a certainement dans les provinces maritimes, et je sais que mon collègue de Toronto, mon collègue de l'Ouest et mon collègue de Montréal constatent tous qu'il n'est pas normal que la petite entreprise se plaigne de ne pas avoir accès au capital dans les banques à charte. Notre comité exerce-t-il une influence? Exerce-t-il au moins une pression morale?

• 1815

**Mr. Carter:** I would like to remind you of one point. There is indeed capital, liquidity, available for lending, and the competition among the banks to get customers is huge—actually in all markets. It's a very competitive market. Maybe you don't have that feeling, but being in that industry, I can tell you it's really a slogging contest there.

It's also clear that you will always have people who have a project that doesn't meet the risk standards of a loan, but that may meet the risk standards of a venture capitalist. Mr. Robichaud told you about the venture capital available in the province of Quebec in which we participate for those very, very risky situations. However, you will always have businesses that don't want to go to venture capital because it's more stringent. They want to go to a bank. But I am responsible for the funds that depositors put in the bank, and the banks don't do venture capital. There will always be people complaining that they cannot get bank funding, but on the other side they don't want to go with venture capital, which is more costly. That problem will always remain.

**M. Carter:** Je tiens à vous rappeler une chose. Il est vrai que des capitaux, des liquidités, sont disponibles pour les emprunteurs, mais les banques se livrent une concurrence féroce pour attirer les clients—on le constate dans tous les secteurs. C'est un marché très compétitif. Vous n'en avez peut-être pas le sentiment, mais en tant que représentant de l'industrie, je puis vous dire qu'il faut travailler vraiment très fort pour conserver la clientèle.

On ne peut, en outre, nier qu'il y aura toujours des promoteurs dont les projets ne répondent pas aux normes de risque d'un prêt bancaire, mais qui peuvent très bien être jugés acceptables par un détenteur de capital de risque. Monsieur Robichaud vous a parlé du capital de risque qui était disponible dans la province de Québec, auquel nous facilitons l'accès dans les cas très risqués. Mais il y aura toujours des entrepreneurs qui ne se montrent pas intéressés par le capital de risque, à cause des conditions plus strictes auxquelles ce genre de prêt est soumis. Ils préfèrent s'adresser à une banque. Mais je dois répondre des fonds que les déposants placent à la banque, et les banques ne prêtent pas de capital de risque. Il y aura toujours des emprunteurs qui se plaignent de ne pas pouvoir obtenir du financement dans une banque, mais le capital de risque ne les intéresse pas, parce qu'il coûte plus cher. Il y aura toujours ce genre de problème.

Je ne pense pas que la pression morale, comme vous dites, ait un effet quelconque sur ce genre de situation. Le facteur qui a la plus grande incidence aujourd'hui, comme hier et comme demain, c'est la concurrence que se livrent toutes les banques. L'emprunteur trouvera toujours une banque pour lui prêter de l'argent, pour autant que sa demande de crédit soit acceptable.

**Le président:** Vous prétendez donc que notre comité n'a aucune influence comme telle.

**The Chairman:** So you're saying that as a committee, we're not having an effect.

[Text]

**Mr. Carter:** If you mean moral suasion making it such that we will lend more, no, I doubt it.

**The Chairman:** That's fine. You're entitled to your view.

Gentlemen, I want to thank you on behalf of the committee. I appreciate your making the presentation, and we'll see you in September.

We're adjourned until 9 a.m. tomorrow, when we'll be hearing from the Bank of Nova Scotia, the Hongkong Bank and the Canadian Imperial Bank of Commerce.

[Translation]

**M. Carter:** Si vous croyez qu'à force de pression morale, vous allez nous amener à prêter davantage, j'en doute fort.

**Le président:** C'est très bien. Vous avez droit à votre point de vue.

Messieurs, je tiens à vous remercier au nom du comité. Je vous remercie de votre témoignage, et nous nous reverrons en septembre.

Nous suspendons nos travaux jusqu'à 9 heures demain matin. Nous entendrons alors les représentants de la Banque de Nouvelle-Écosse, de la Banque de Hong-Kong et de la Banque de Commerce Canadienne Impériale.





*If undelivered, return COVER ONLY to:*  
 Canada Communication Group — Publishing  
 45 Sacré-Coeur Boulevard,  
 Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

*En cas de non-livraison,*  
*retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:*  
 Groupe Communication Canada — Édition  
 45 boulevard Sacré-Coeur,  
 Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

### WITNESSES

*From the Toronto Dominion Bank:*

S.R. (Bud) McMorran, Senior Vice-Chairman;  
 C. (Catherine) Taylor, National Director—Women in Business, Financial Services Division;  
 D.C. (Doug) Ellis, Senior Vice-President, Financial Services Division.

*From the National Bank of Canada:*

Rolland Robichaud, Executive Vice-President;  
 Tom Cormier, Senior Manager, Commercial Banking;  
 Richard Carter, Senior Vice-President, Product Management.

### TÉMOINS

*De la Banque Toronto Dominion:*

S.R. (Bud) McMorran, premier vice-président à la direction;  
 C. (Catherine) Taylor, directrice nationale—Femmes en affaires, Services financiers;  
 D.C. (Doug) Ellis, premier vice-président, Services financiers.

*De la Banque nationale du Canada:*

Rolland Robichaud, vice-président exécutif;  
 Tom Cormier, directeur principal, Service gestion des comptes d'entreprises;  
 Richard Carter, premier vice-président, Gestion de produits.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

3915







